

ESTADÍSTICAS DE GESTIÓN ATENCIÓN CIUDADANA

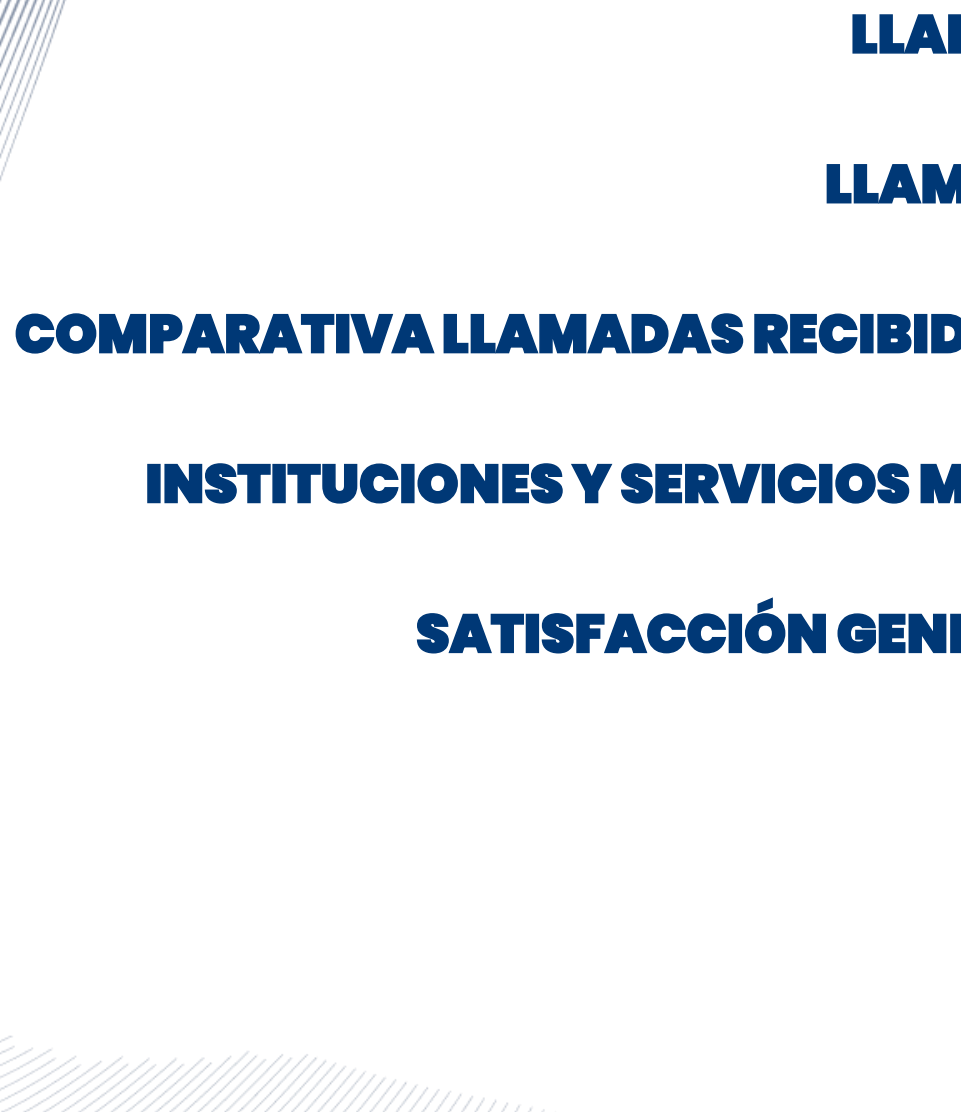
(Trimestre Enero – Marzo 2024)

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA (DAC)



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA





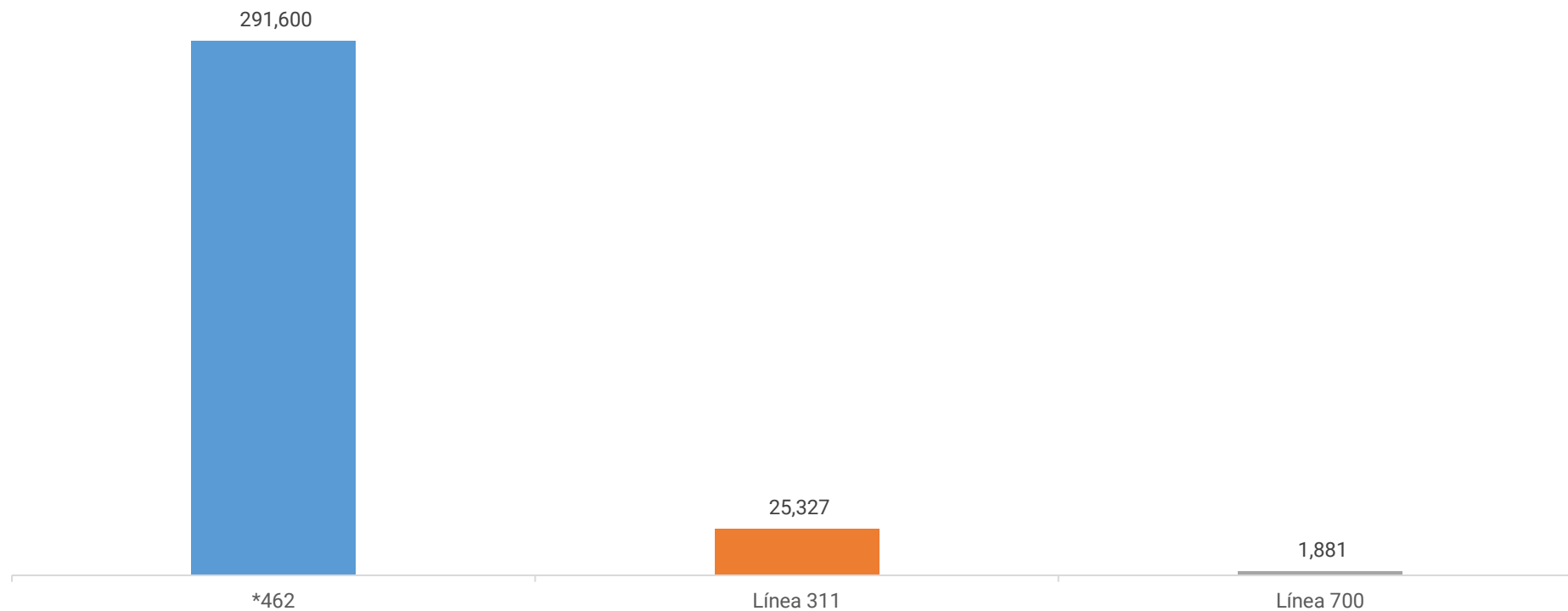
LLAMADAS RECIBIDAS	03
LLAMADAS ATENDIDAS	06
COMPARATIVA LLAMADAS RECIBIDAS VS ATENDIDAS	09
INSTITUCIONES Y SERVICIOS MAS DEMANDADOS	13
SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO	16
SISTEMA 3-1-1	23
LÍNEA 700	32
PUNTO GOB	38



ATENCIÓN CIUDADANA

El **Centros de Contacto Gubernamental** a través de sus Líneas de servicio *462, 3-1-1 y 700 recibió un total de **318,808** llamadas durante el periodo enero-marzo del actual 2024.

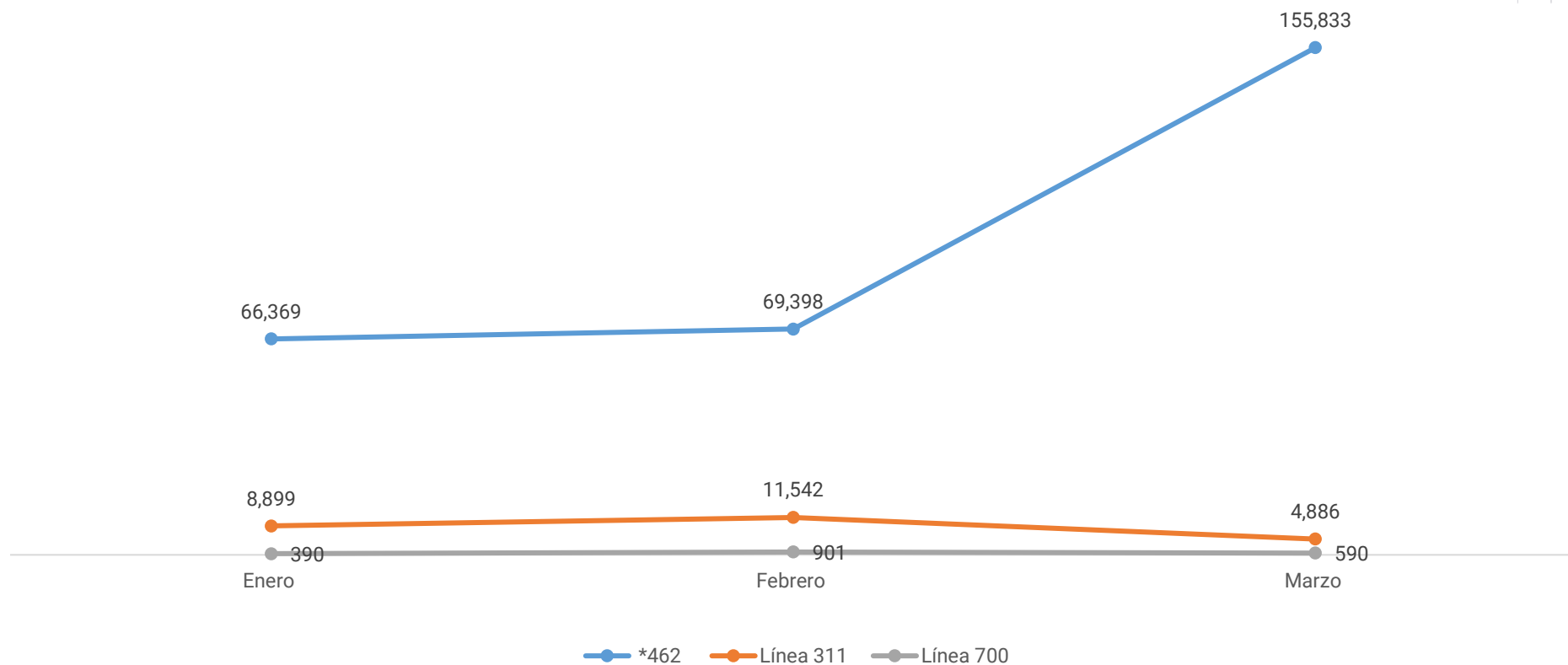
LLAMADAS RECIBIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



* Base: 318,808 Llamadas Recibidas durante el periodo enero-marzo 2024.

LLAMADAS RECIBIDAS

Desglose por mes del 2024



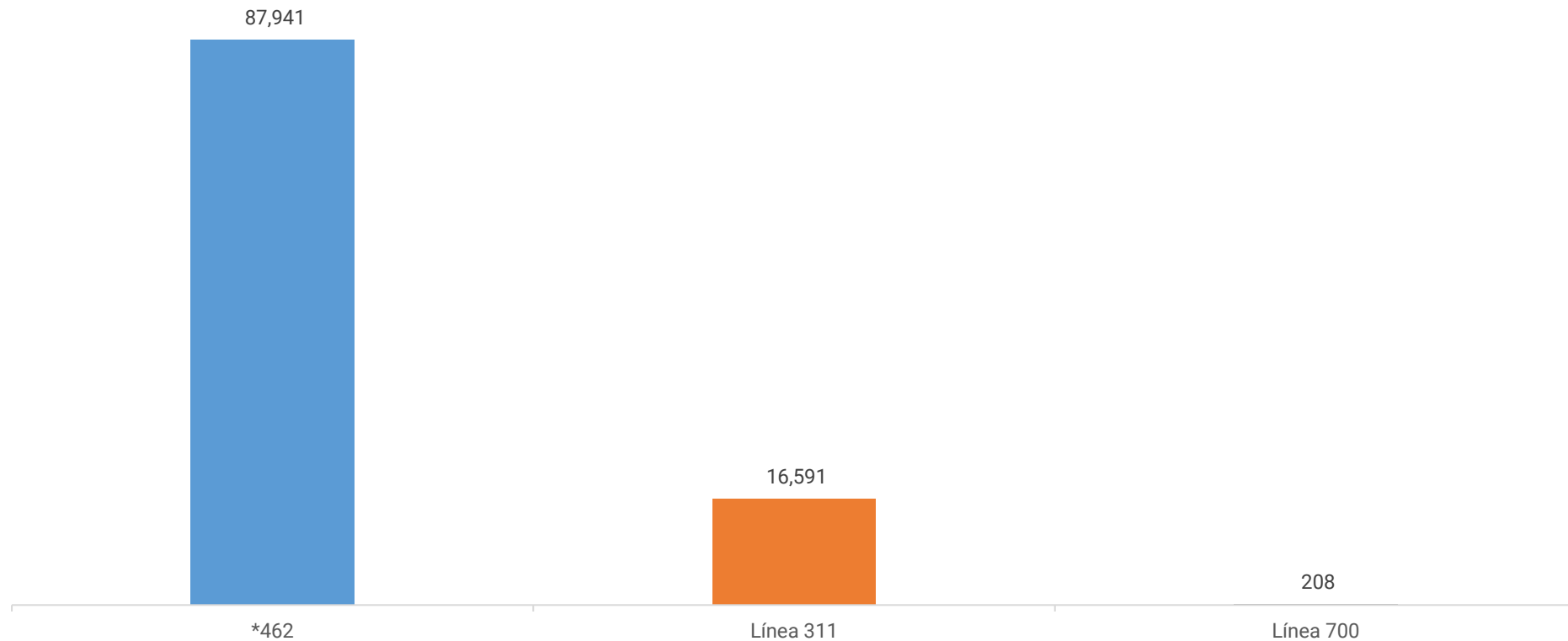


LLAMADAS ATENDIDAS

104,740

Son las llamadas de ciudadanos que han recibido algún tipo de asistencia por parte de nuestros agentes, a través de nuestras líneas de servicio ***462, 3-1-1 y 700**, durante el periodo enero-marzo del actual 2024.

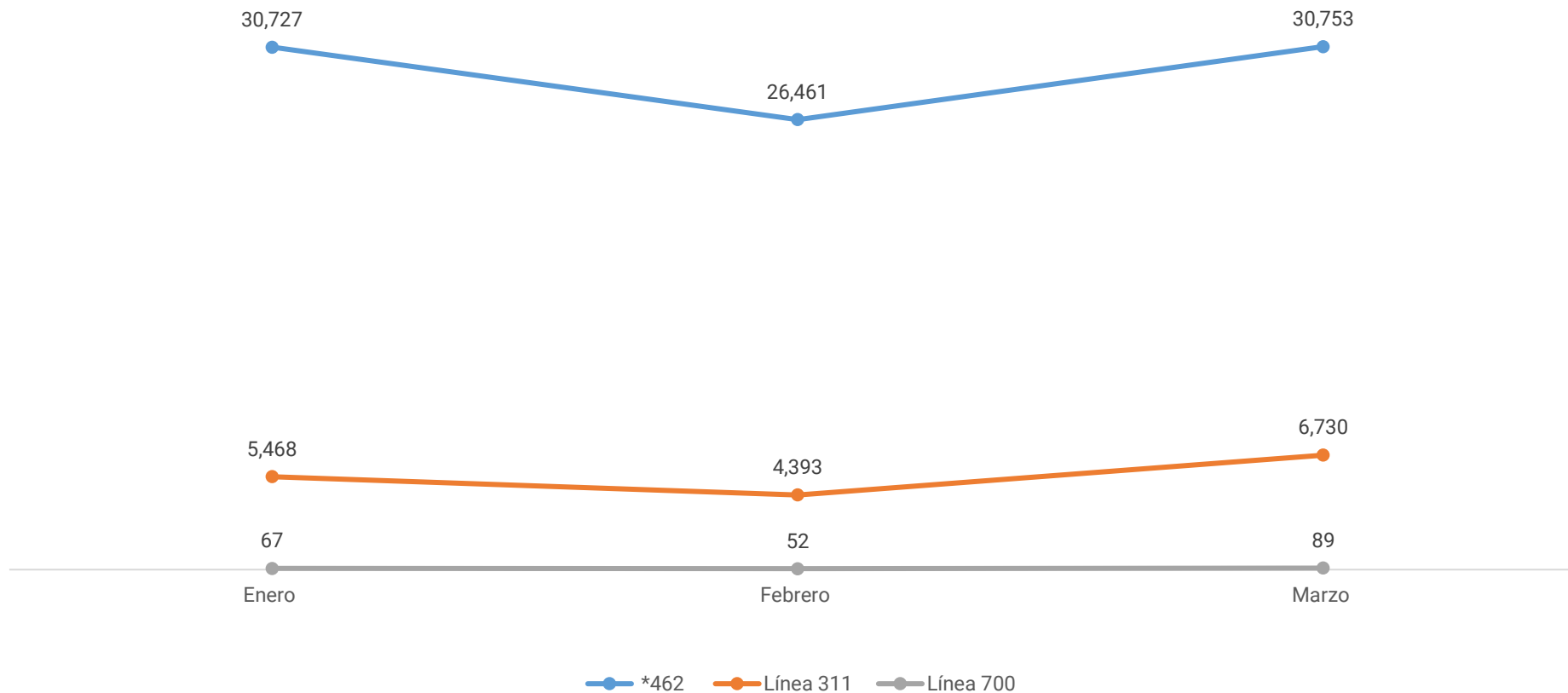
LLAMADAS ATENDIDAS POR LÍNEA DE SERVICIO



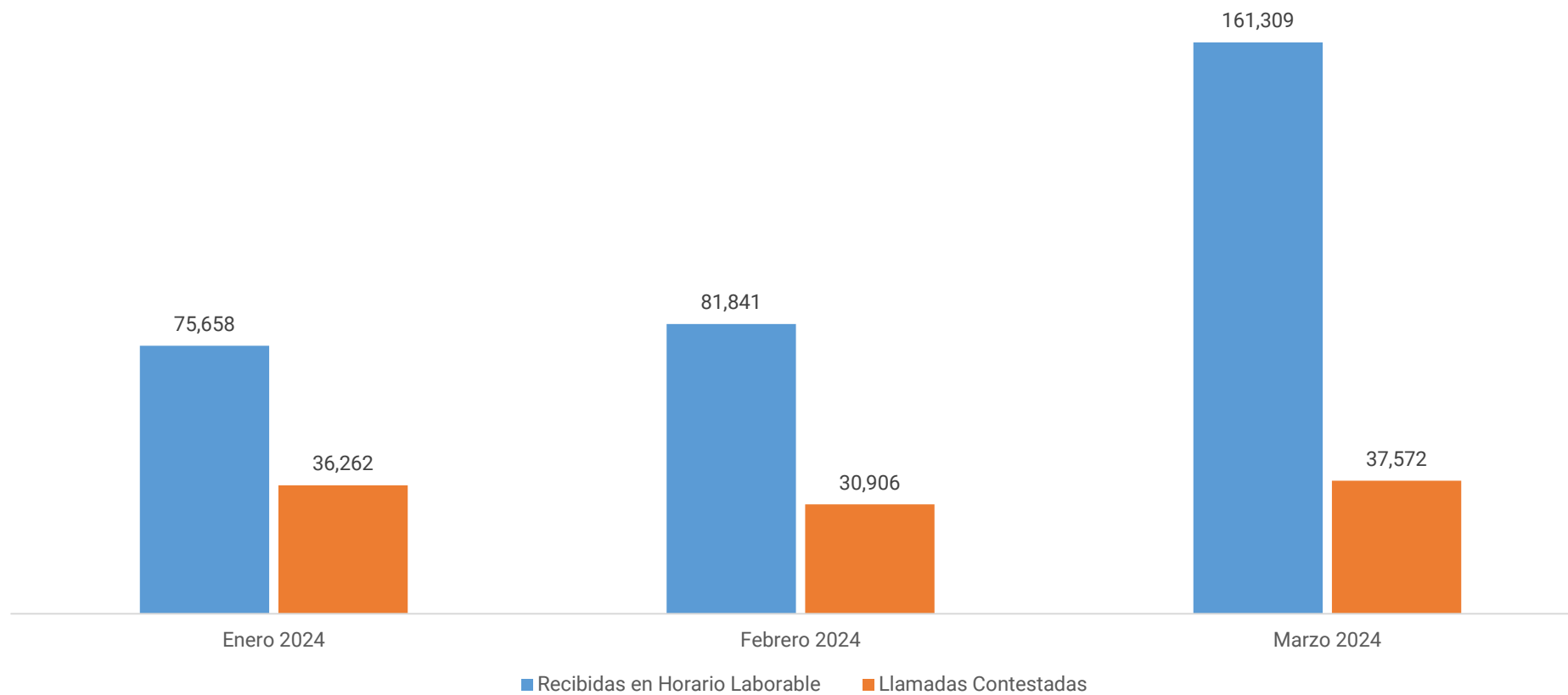
* Base: 104,740 Llamadas Atendidas durante el periodo enero-marzo 2024.

LLAMADAS ATENDIDAS

Desglose por mes del 2024

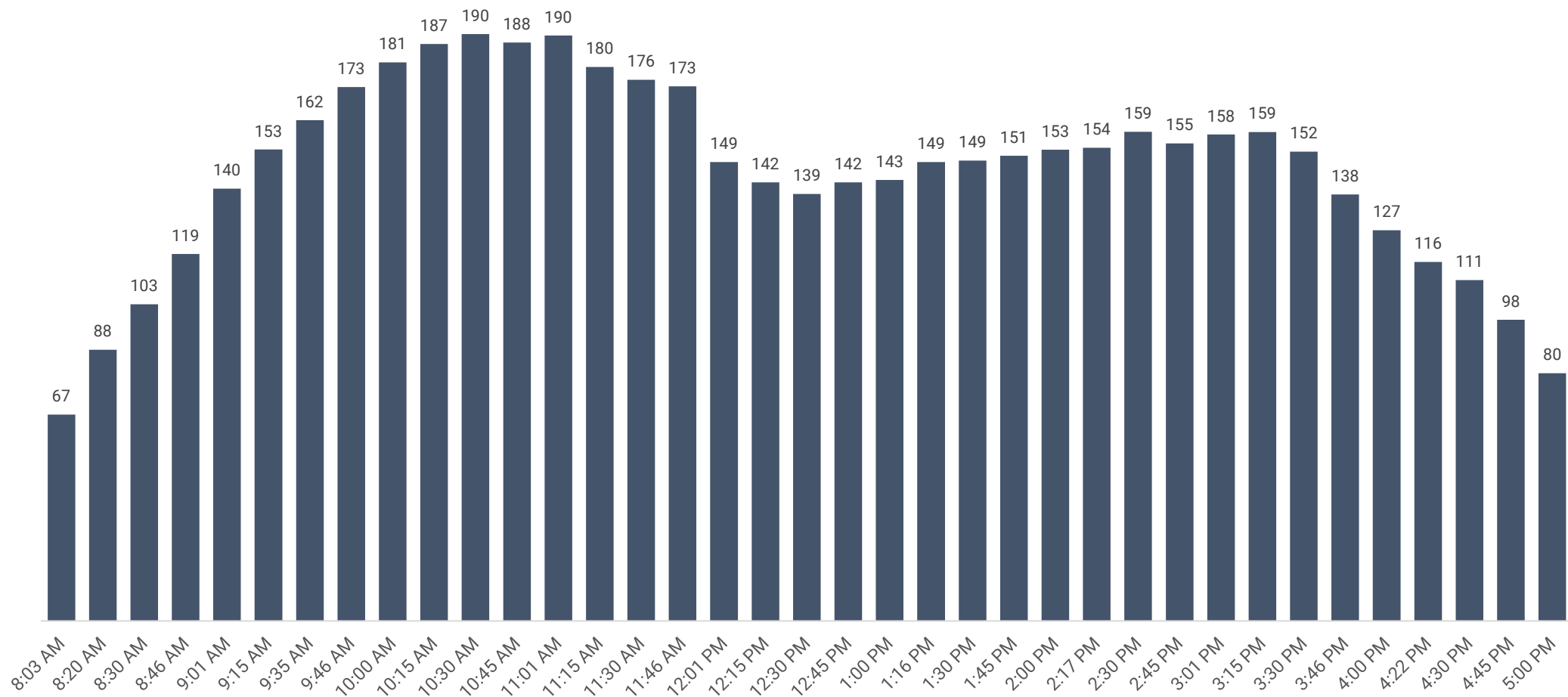


LLAMADAS RECIBIDAS VS ATENDIDAS

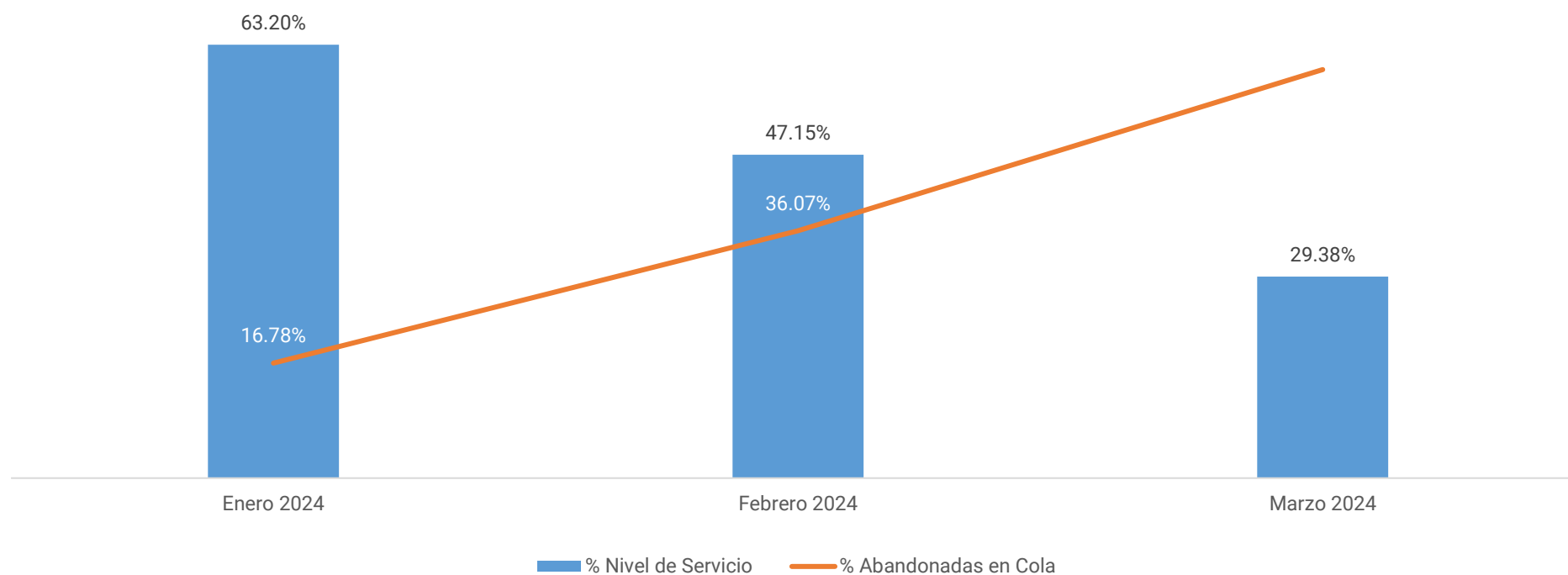


PROMEDIO DE LLAMADAS RECIBIDAS POR INTERVALOS

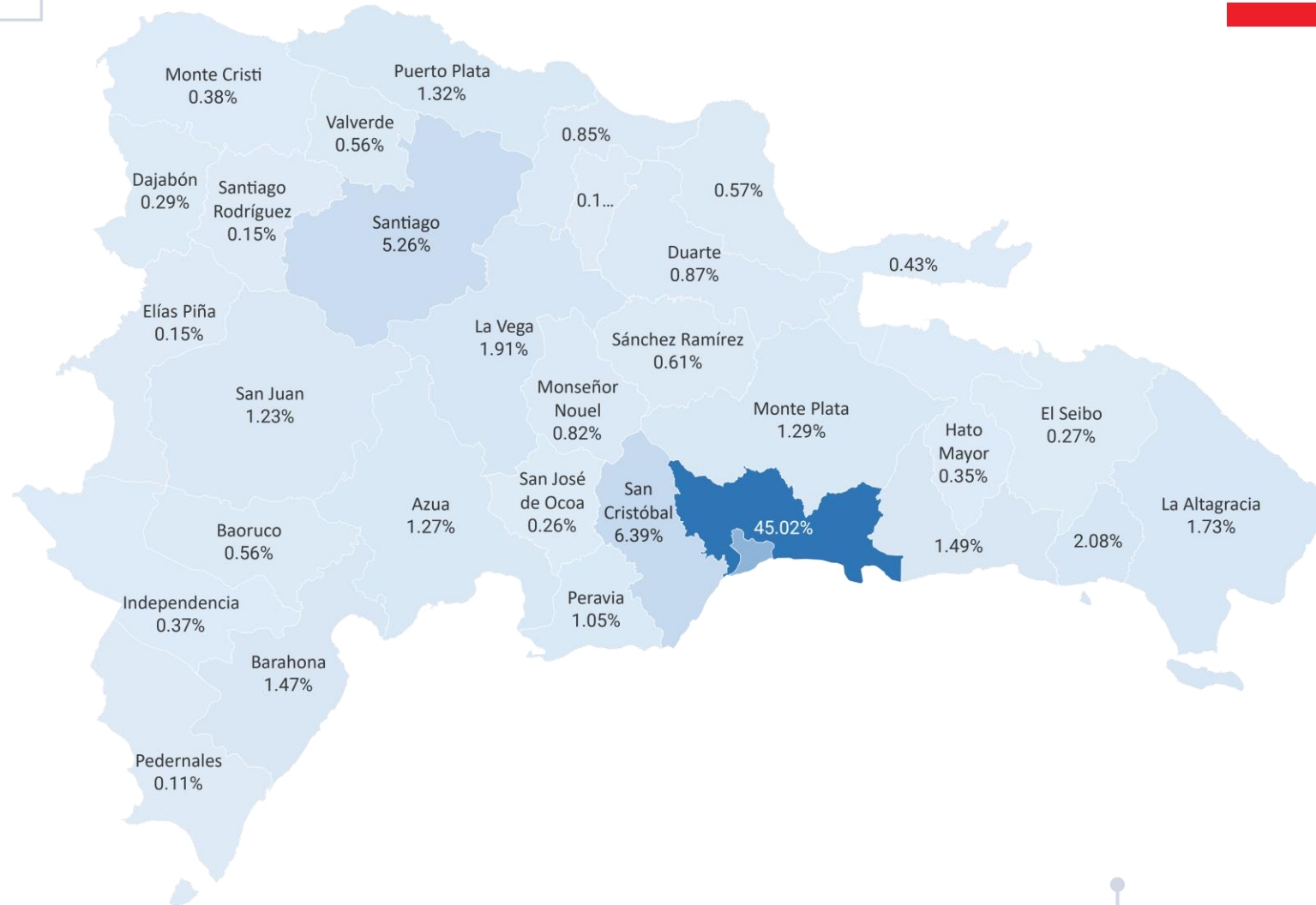
Desglose diario de 8:00 AM a 5:00 PM



Comparativa del Nivel de Servicio Mensual y la Tasa de Abandono en Cola



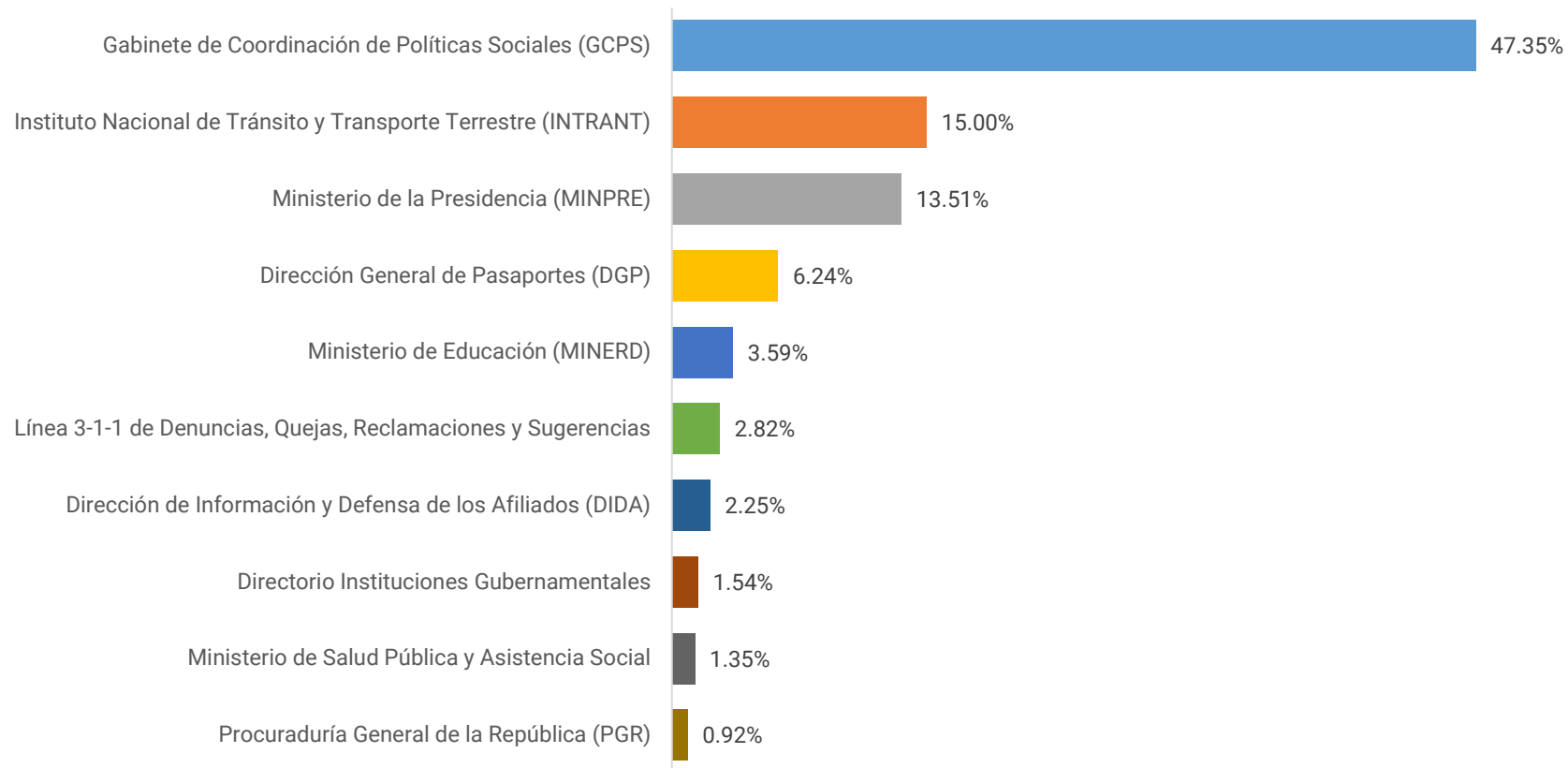
Mapa Porcentual de Servicios por Provincia



Powered by Bing
© GeoNames, Microsoft, TomTom

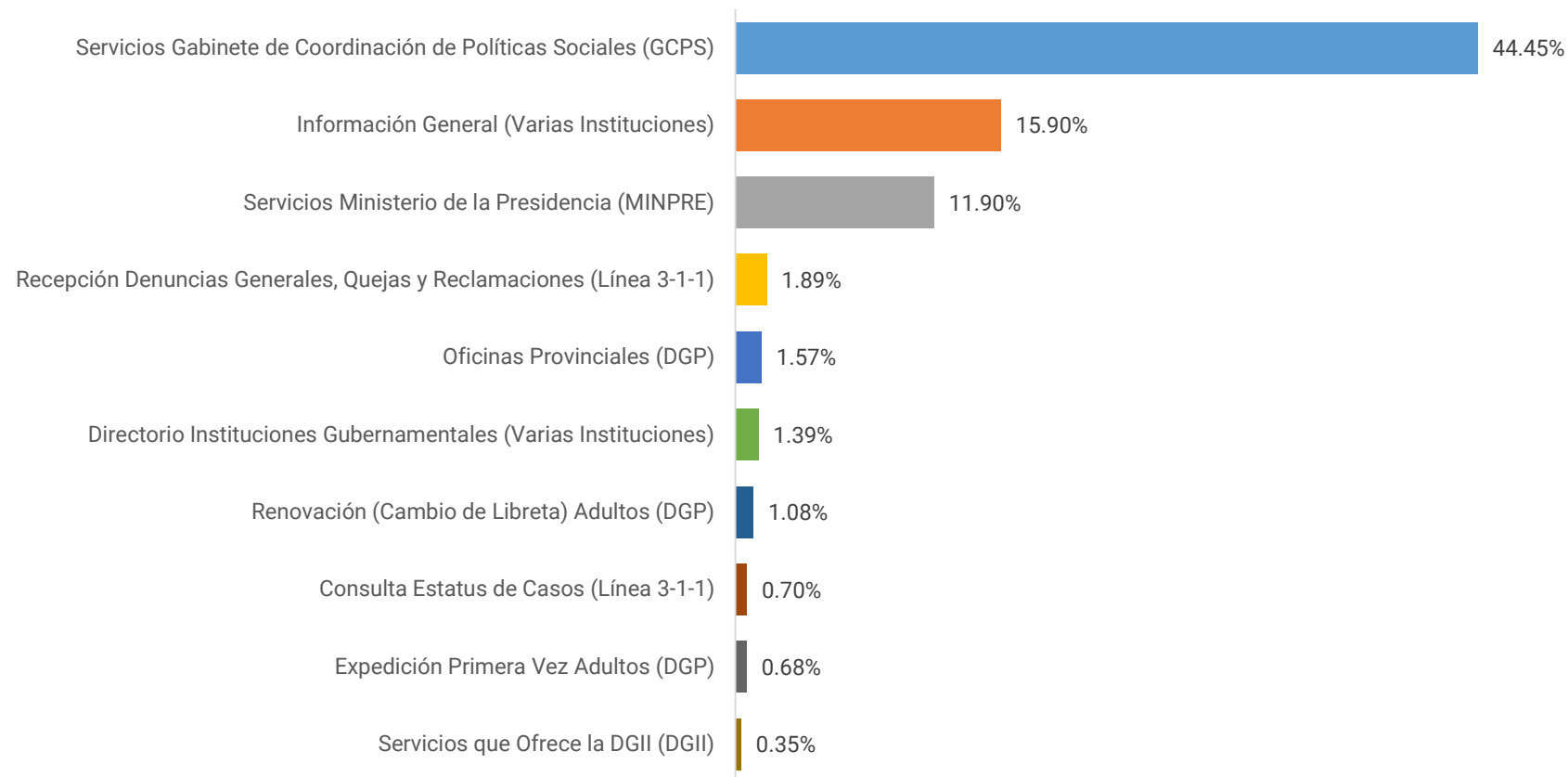
* **Base:** 40,235 Servicios Ofertados durante el periodo enero-marzo 2024.

INSTITUCIONES MÁS DEMANDADAS



* Base: 40,235 Servicios Ofertados durante el periodo enero-marzo 2024.

SERVICIOS MÁS DEMANDADOS

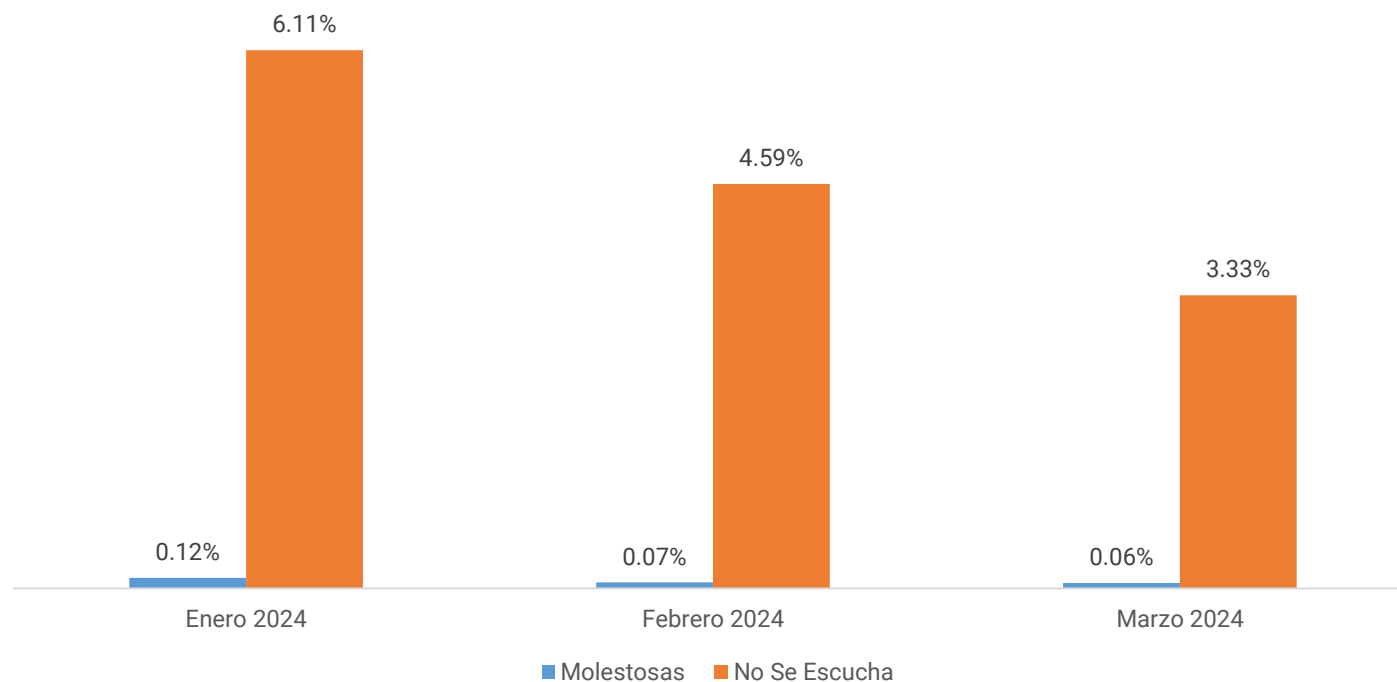


* Base: 40,235 Servicios Ofertados durante el periodo enero-marzo 2024.

LLAMADAS IMPRODUCTIVAS

Molestosas y No Se Escucha

El total de llamadas atendidas por los agentes durante el trimestre enero-marzo del actual 2024 fue **103,861**, de estas **4,932** fueron registradas como **Llamadas Improductivas**, de las cuales **4,844** fueron categorizadas como **Llamadas No Se Escucha** y las restantes **89** corresponden a **Molestosas**.



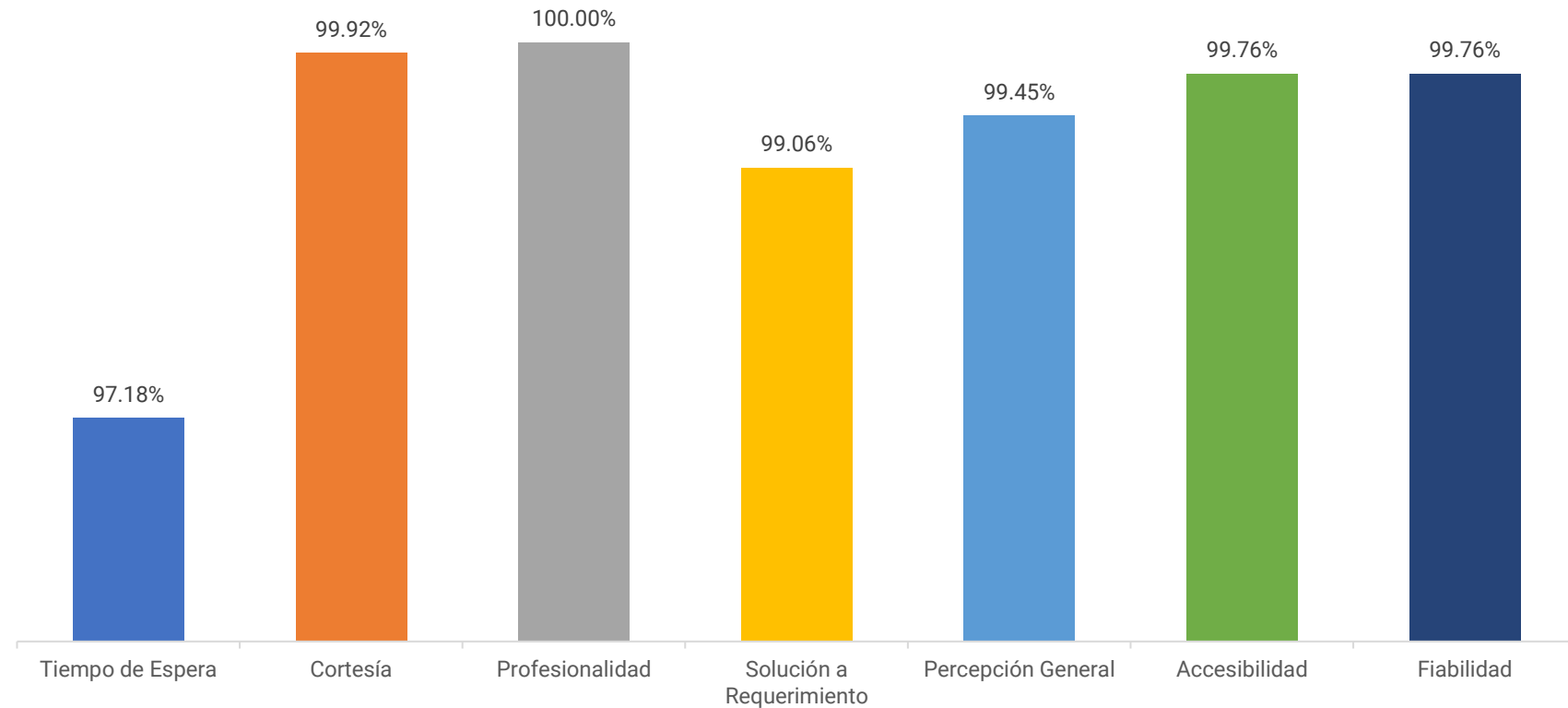
SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO



Índice de Satisfacción Ciudadana

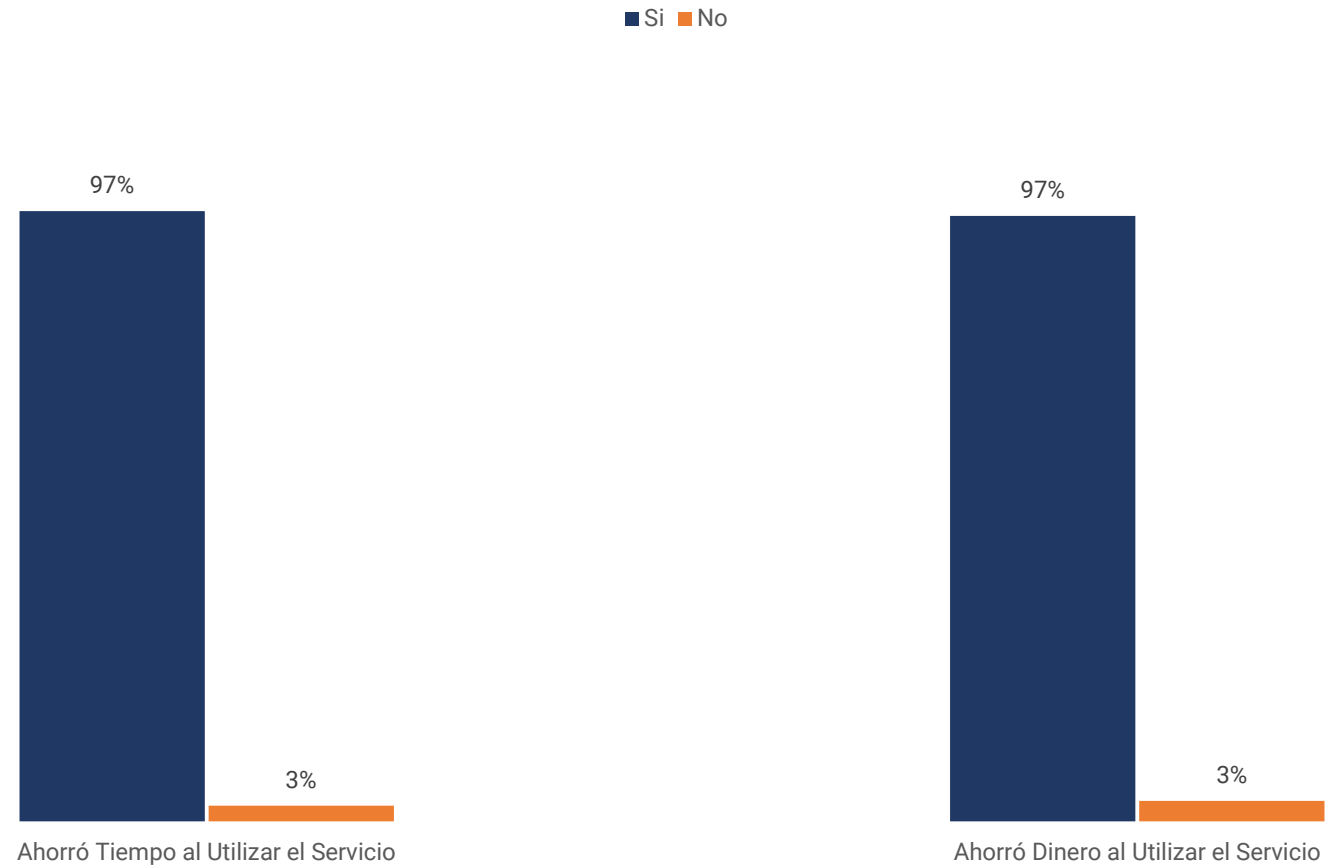
Resumen Satisfacción Promedio por Dimensión

99.31%



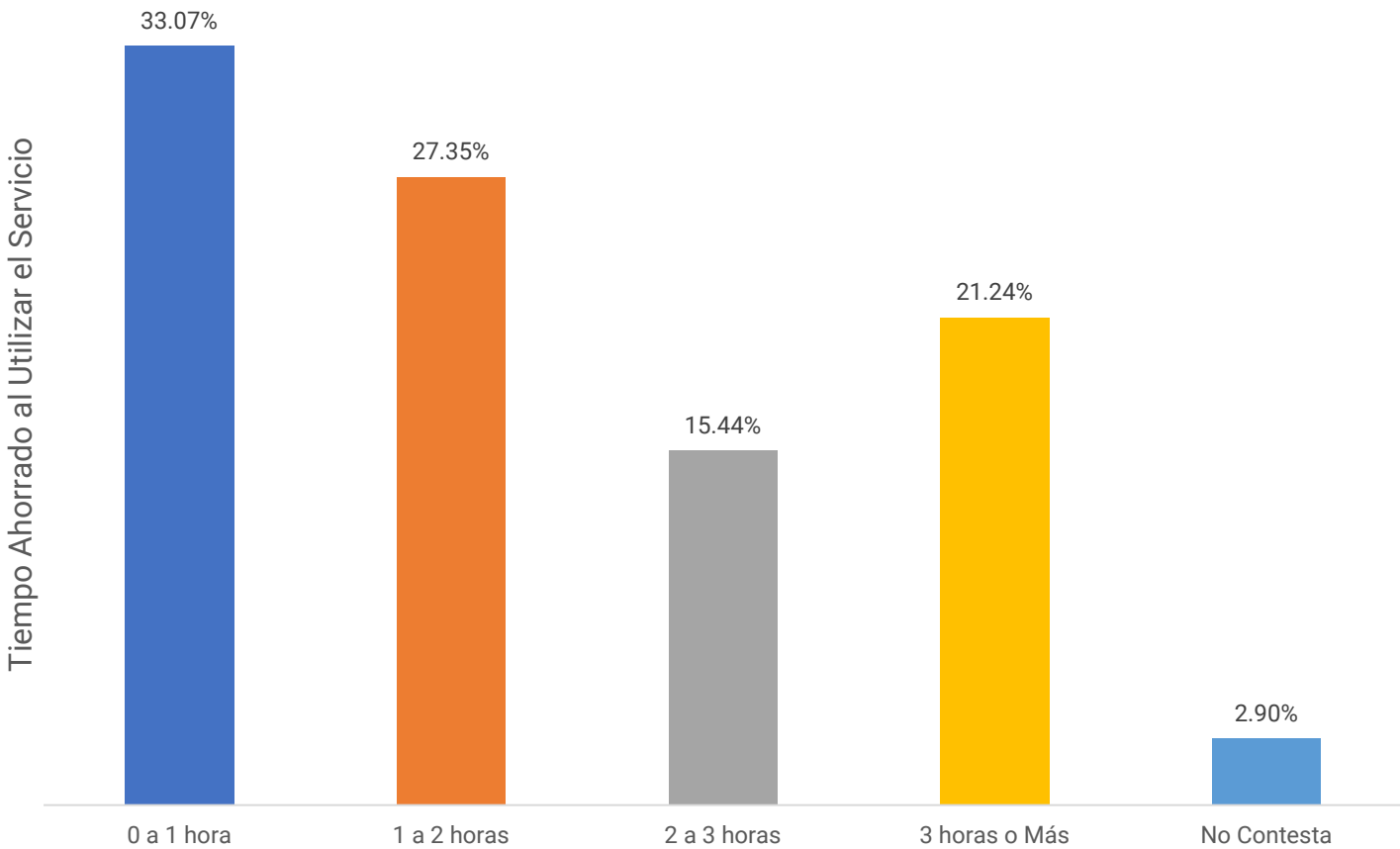
* Base: 1,276 encuestados para el 112% de la Muestra del periodo enero-marzo 2024.

IMPACTO EN AHORRO DE TIEMPO Y DINERO AL CIUDADANO



* Base: 1,276 encuestados para el 112% de la Muestra del periodo enero-marzo 2024.

IMPACTO EN AHORRO DE TIEMPO AL CIUDADANO



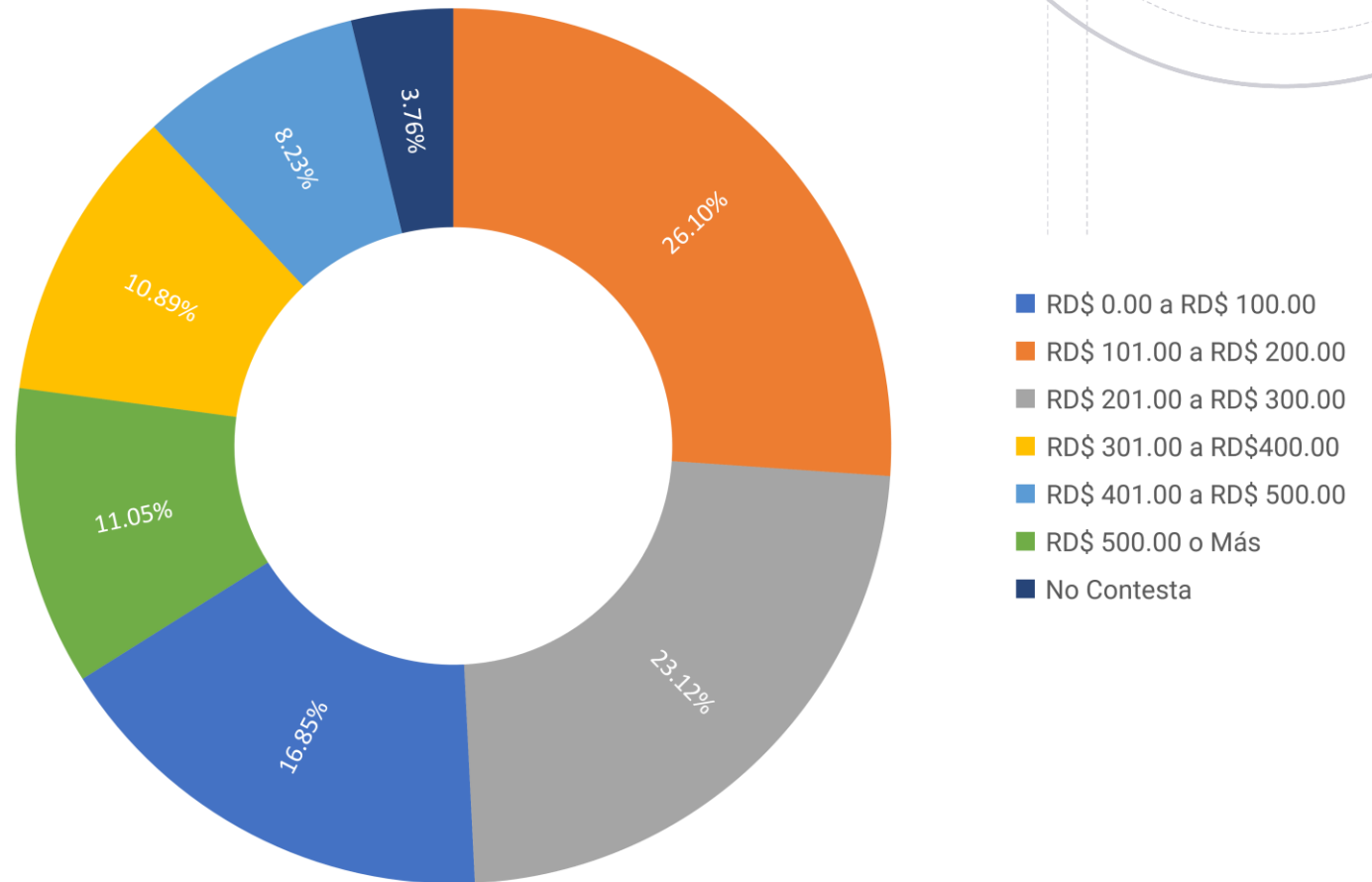
De acuerdo con la información recopilada, se destaca que un 21% de los encuestados afirmó haber ahorrado 3 horas o más al utilizar el servicio. Asimismo, un 33.% indicó un ahorro de tiempo en el rango de 0 a 1 hora, mientras que un 27% mencionó haber ahorrado de 1 a 2 horas. Adicionalmente, el 15% de los participantes reportó un ahorro de 2 a 3 horas. Estos resultados subrayan de manera específica los beneficios significativos en términos de eficiencia temporal que los usuarios han experimentado al utilizar el servicio.

- El 3% de los participantes prefirió no contestar la pregunta.

* Base: 1,276 encuestados para el 112% de la Muestra del periodo enero-marzo 2024.

IMPACTO EN AHORRO DE DINERO AL CIUDADANO

De acuerdo con los datos presentados, se destaca que aproximadamente el 11% de los participantes en la encuesta indicó haber ahorrado RD\$500.00 o más al utilizar el servicio. Además, el 26%, el 23%, y el 17% de los encuestados estimaron haber experimentado ahorros en los rangos de RD\$101.00 a RD\$200.00, RD\$201.00 a RD\$300.00 y RD\$0.00 a RD\$100.00, respectivamente. Estos resultados evidencian que una parte significativa de los usuarios ha experimentado beneficios económicos al hacer uso del servicio proporcionado por el Centro de Contacto Gubernamental.



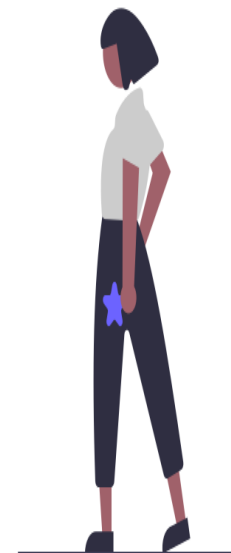
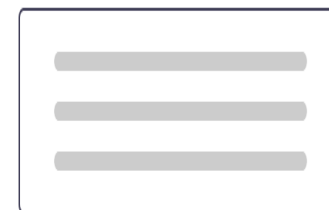
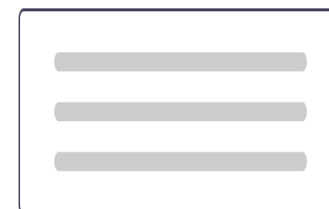
Comentario de los Encuestados

Tiempo de Espera

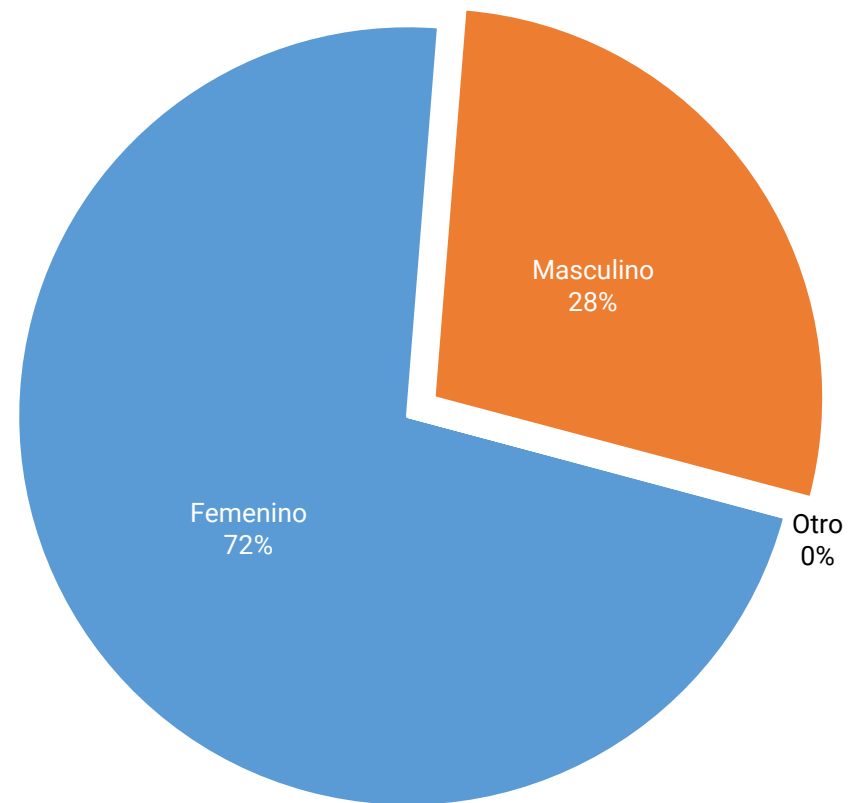
Algunos usuarios expresan preocupación por el tiempo de respuesta del servicio, calificándolo como "Regular", "Malo" o "Muy Malo". Sus comentarios reflejan una percepción negativa sobre la demora en recibir respuestas, utilizando expresiones como "TIEMPO DE RESPUESTA MUY LARGO", "RESPUESTA MUY LARGA" y "TARDARON MUCHO PARA CONTESTAR". Estos patrones indican la necesidad de mejorar la eficiencia en la atención al cliente y reducir significativamente los tiempos de respuesta para garantizar una experiencia más satisfactoria para los usuarios, resaltando la urgencia de esta acción.

Solución a Requerimiento

El usuario ha categorizado el servicio como "Malo", expresando su frustración al mencionar: "hace mucho que aplico y no avanza". Esta percepción resalta la importancia de abordar las preocupaciones de los usuarios y mejorar la eficiencia en el proceso de seguimiento de las solicitudes.



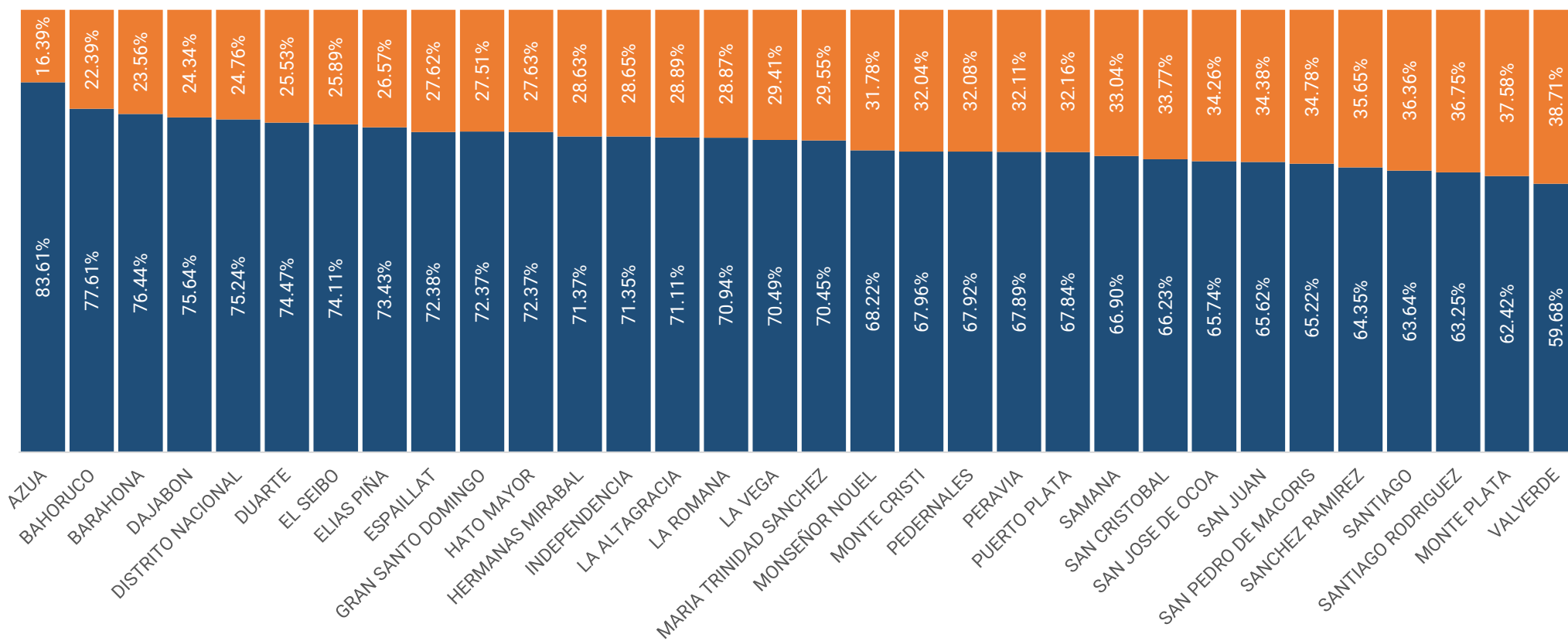
LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL



* Base: 40,235 Servicios Ofertados durante el periodo enero-marzo 2024.

LLAMADAS ATENDIDAS POR GÉNERO Y PROVINCIA A NIVEL NACIONAL

■ % Femenino ■ % Masculino



* Base: 40,235 Servicios Ofertados durante el periodo enero-marzo 2024.

SISTEMA NACIONAL DE DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES **3-1-1**

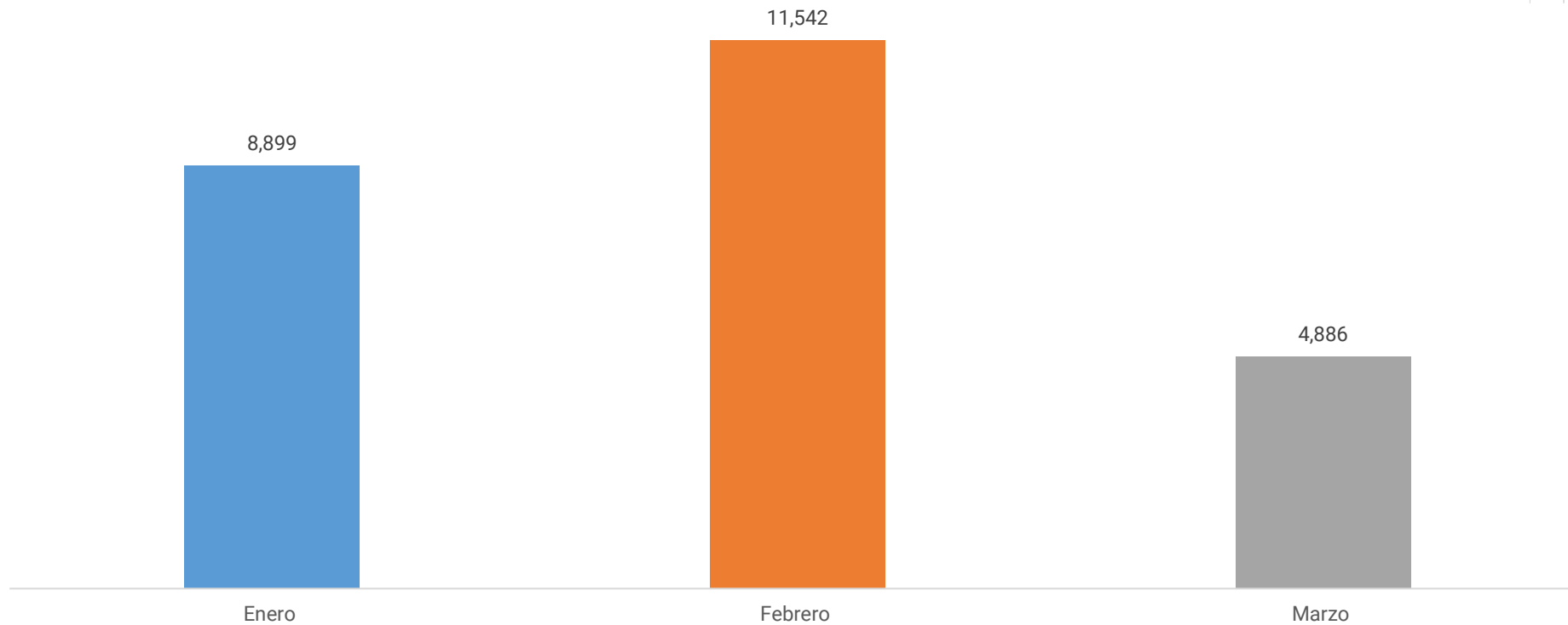
SISTEMA NACIONAL
DE ATENCIÓN CIUDADANA



¿QUÉ ES EL **3-1-1**?

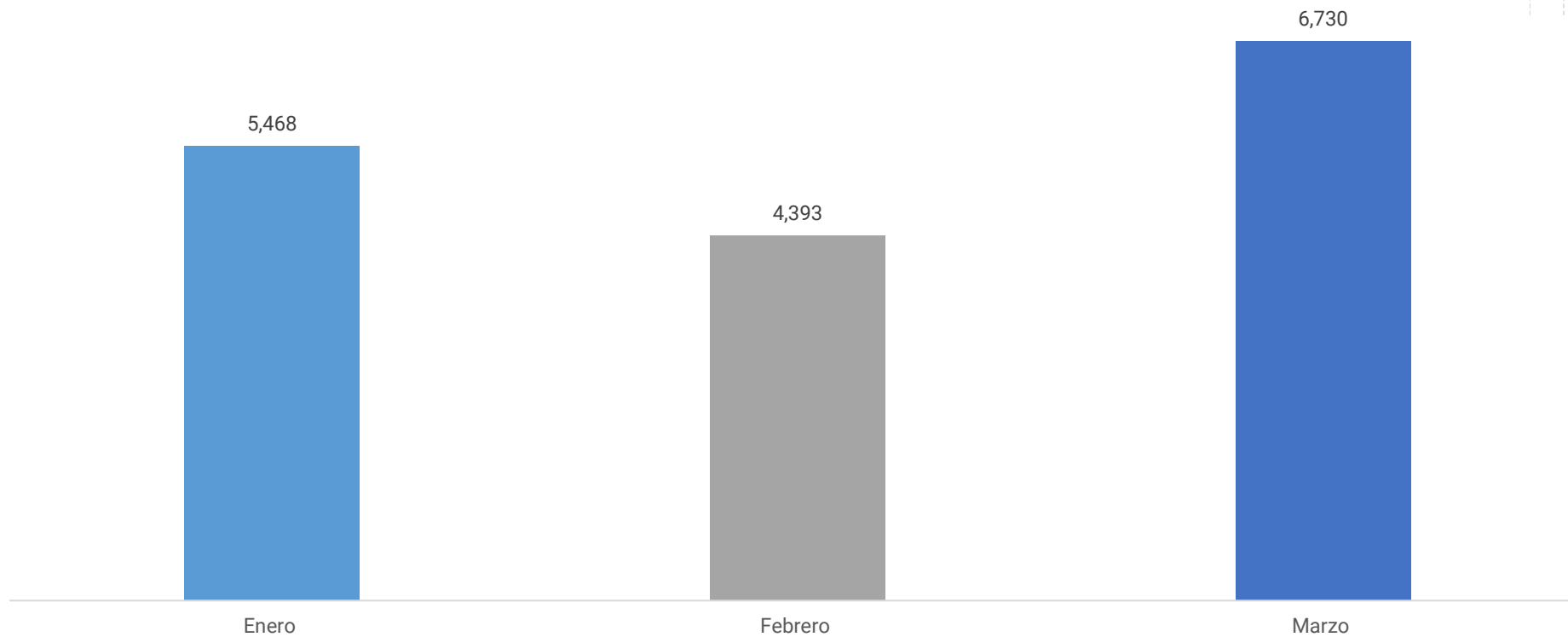
Es el **Sistema Nacional de Atención Ciudadana** para registro y seguimiento de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias, el cual tiene como finalidad permitirle al ciudadano realizar sus denuncias, quejas o reclamaciones referentes a cualquier entidad o servidor del **Gobierno de la República Dominicana**, para que las mismas puedan ser canalizadas a los organismos correspondientes.

LLAMADAS RECIBIDAS POR LA LÍNEA 3-1-1



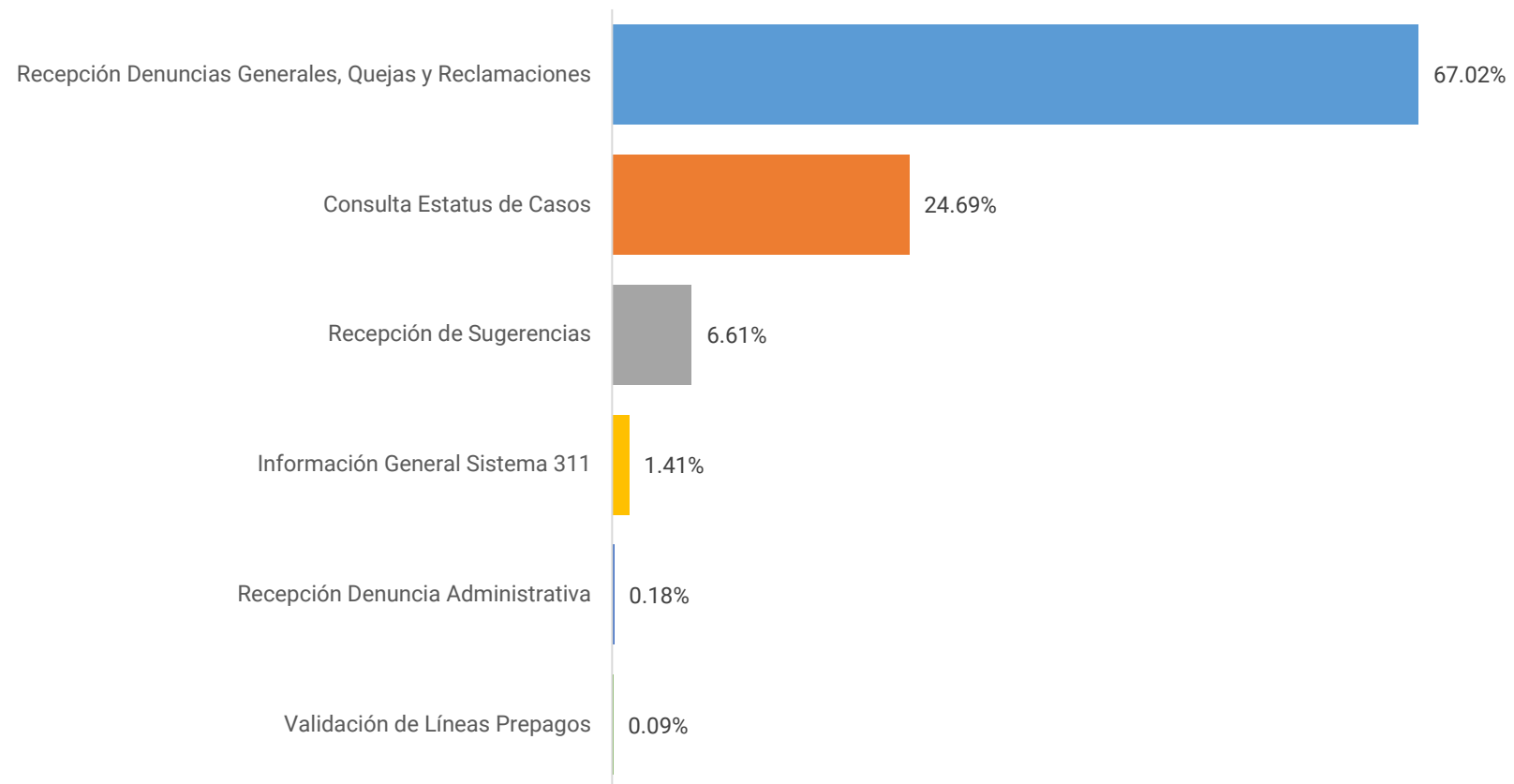
* **Base:** 25,327 Llamadas Recibidas durante el periodo enero-marzo 2024.

LLAMADAS ATENDIDAS POR LA LÍNEA 3-1-1



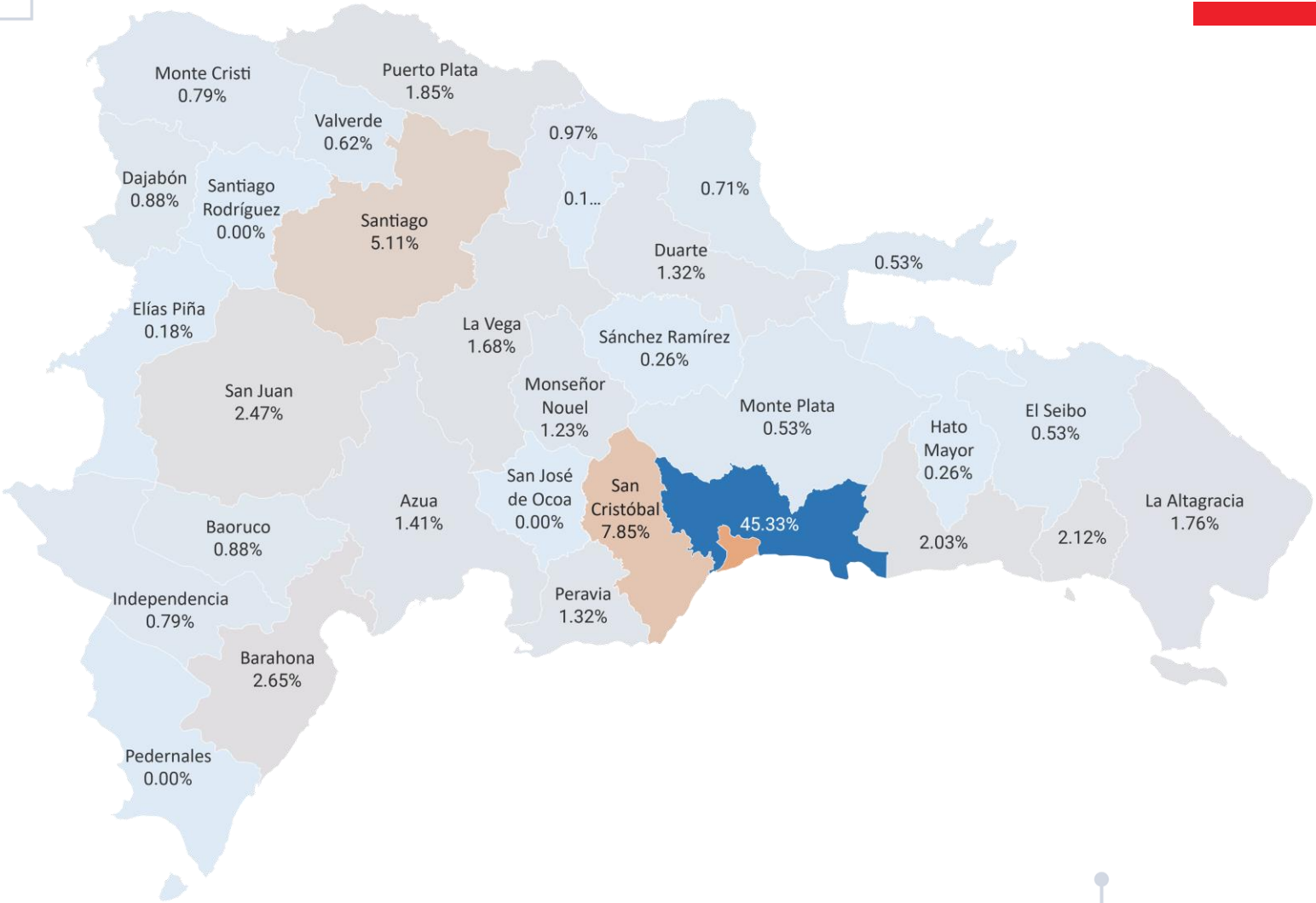
* Base: 16,591 Llamadas Atendidas durante el enero-marzo 2024.

SERVICIOS MÁS DEMANDADOS VÍA TELÉFONICA EN EL 3-1-1



* Base: 1,134 Servicios Ofertados durante el periodo enero-marzo 2024.

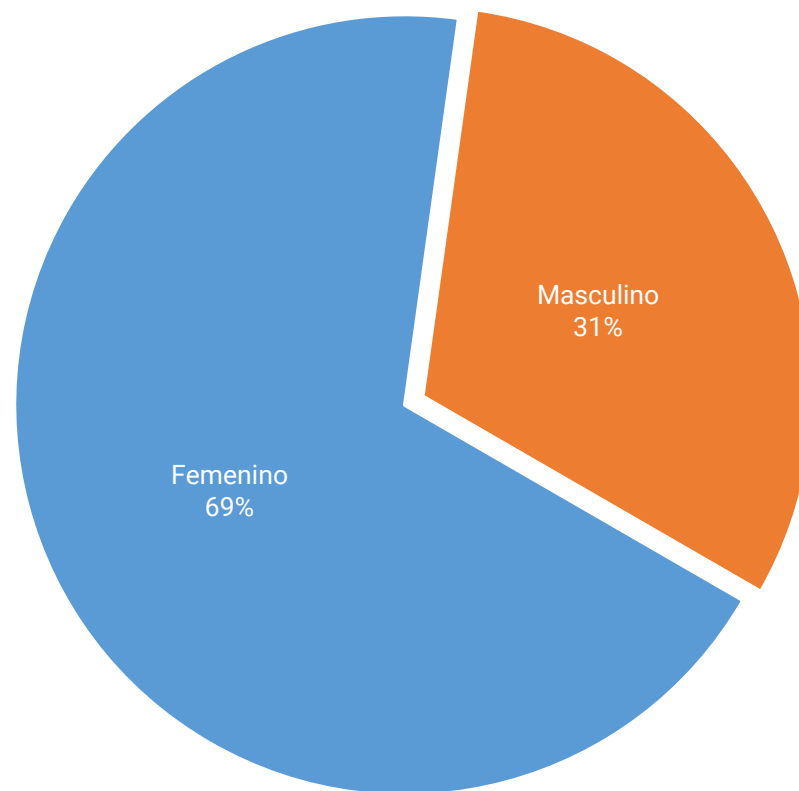
Mapa Porcentual de Servicios del 3-1-1 vía Telefónica, por Provincia



Powered by Bing
© GeoNames, Microsoft, TomTom

* Base: 1,134 Servicios Ofertados durante el periodo enero-marzo 2024.

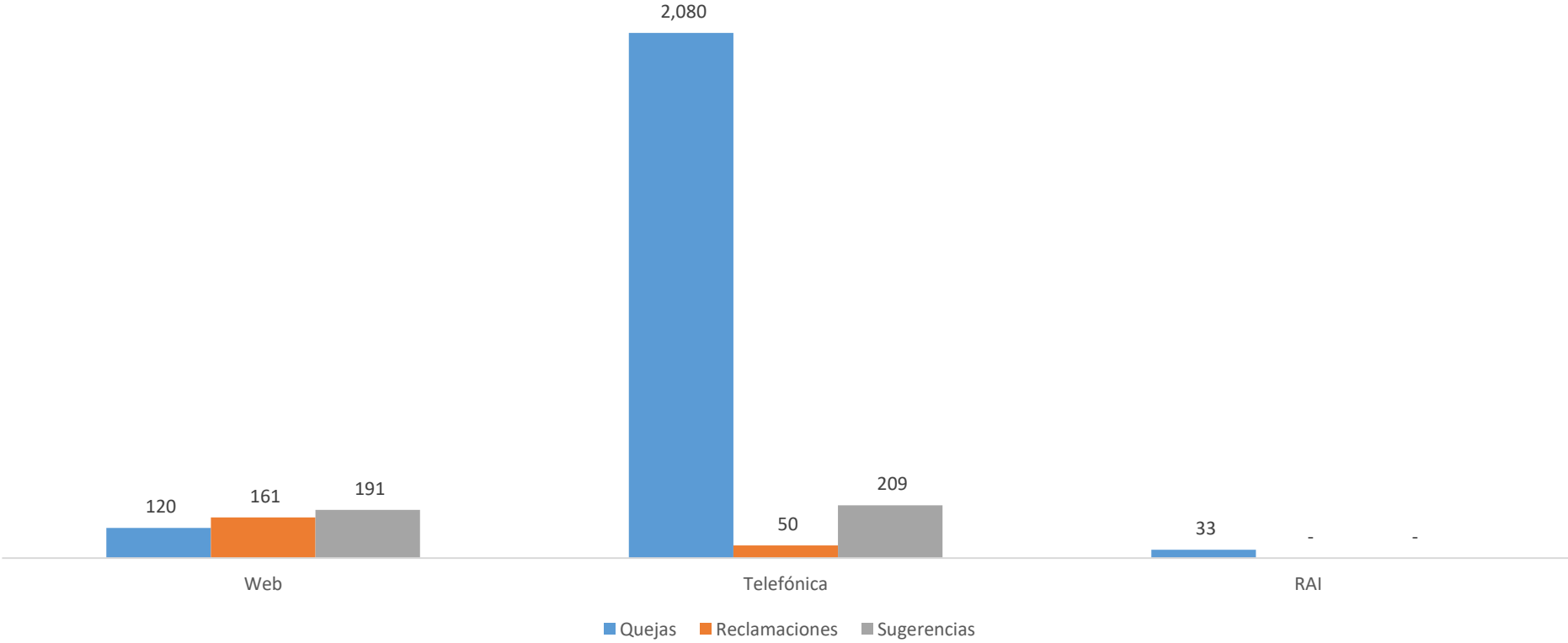
SERVICIOS BRINDADOS POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL EN EL 3-1-1



* Base: 1,134 Servicios Ofertados durante el periodo enero-marzo 2024.

CASOS DEL 3-1-1 REGISTRADOS A TRAVÉS DEL PORTAL WEB, RAI Y LÍNEA TELEFÓNICA

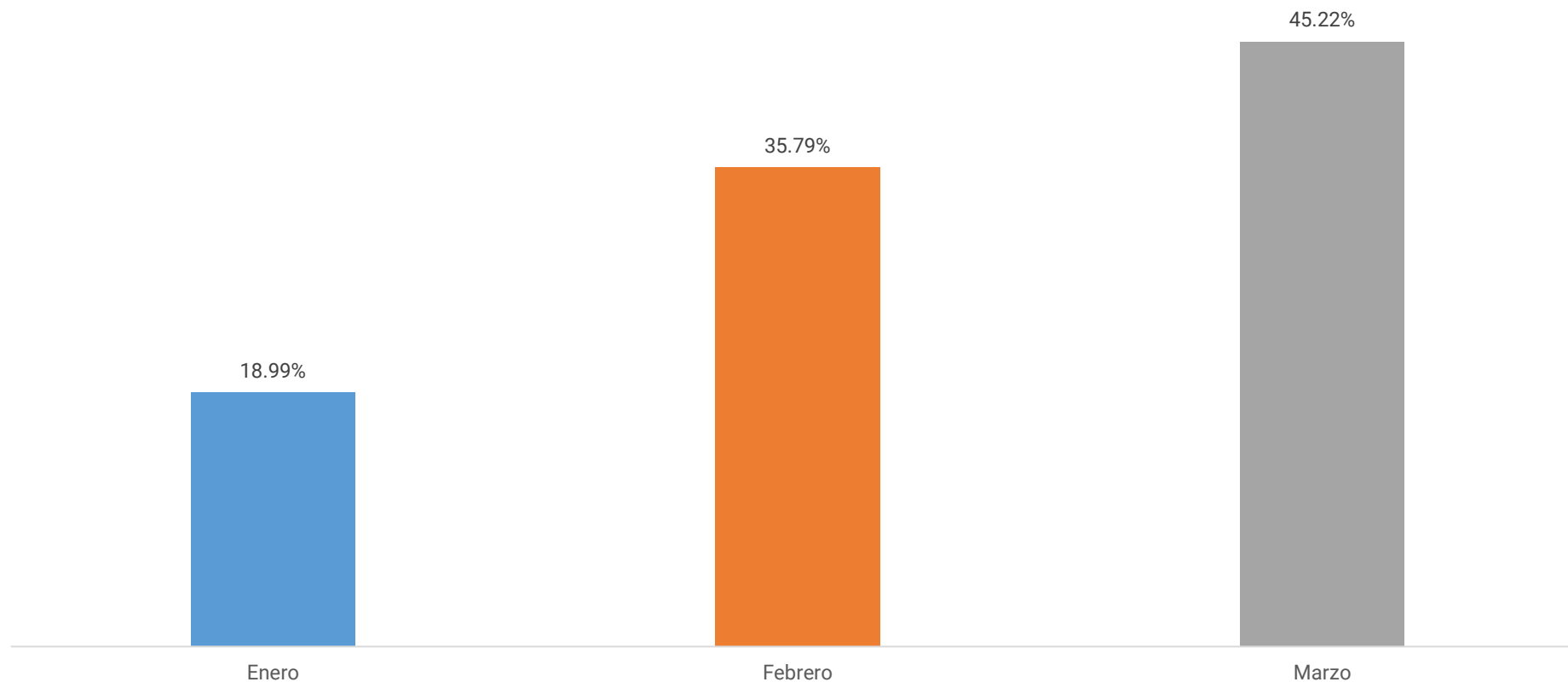
Desglose por Tipo



* Base: 2,844 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias durante el periodo enero-marzo 2024.

CASOS DEL 3-1-1 REGISTRADOS A TRAVÉS DEL PORTAL WEB, RAI Y LÍNEA TELEFÓNICA

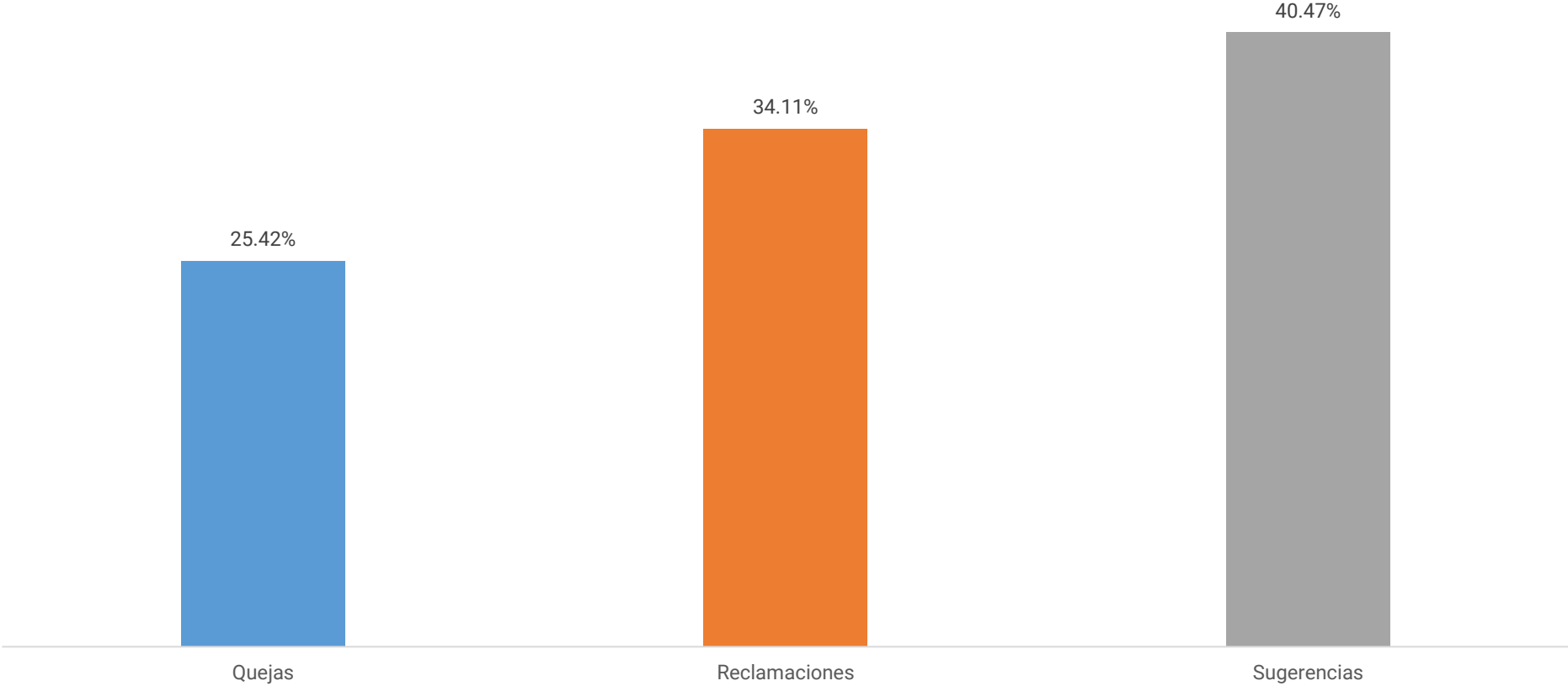
Desglose por mes del 2024



* Base: 2,844 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias durante el periodo enero-marzo 2024.

CASOS DEL 3-1-1 REGISTRADOS A TRAVÉS DEL PORTAL WEB

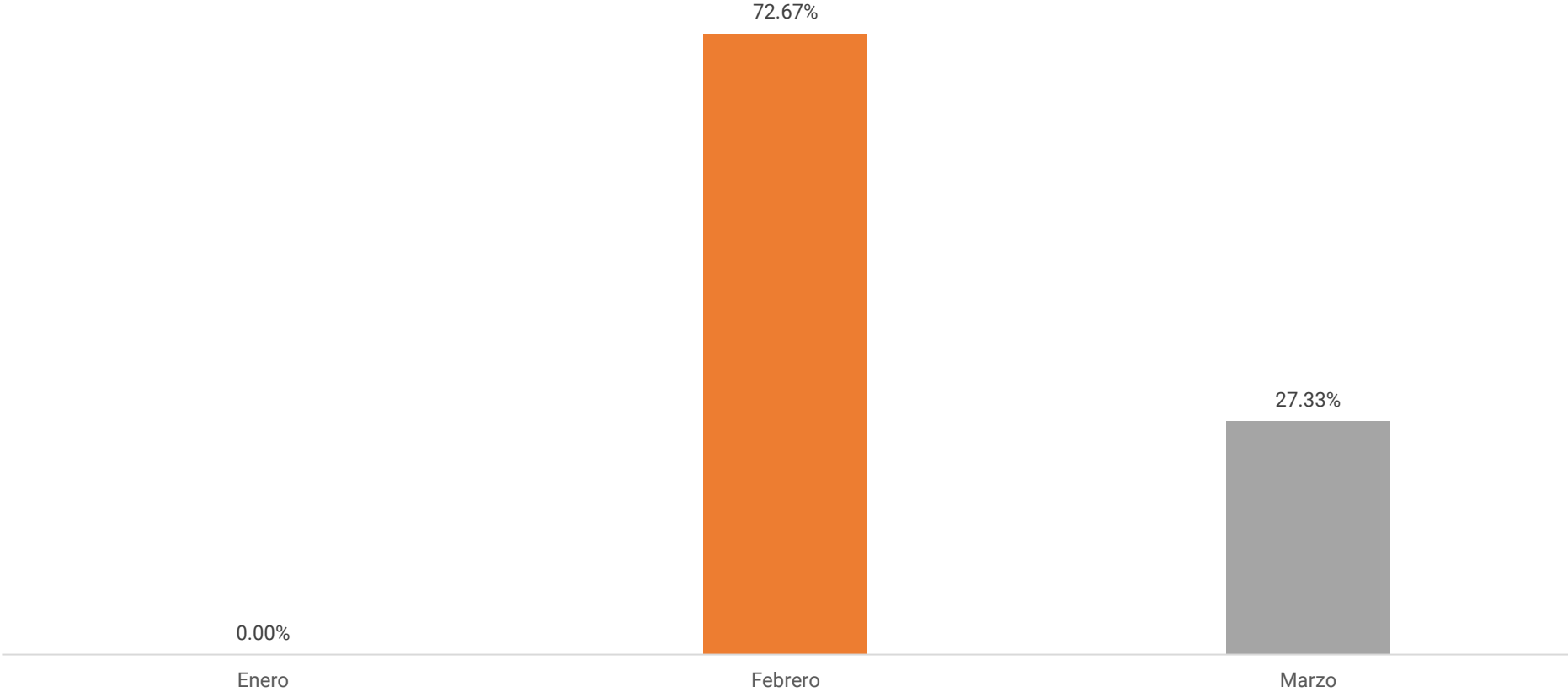
Desglose por Tipo



* Base: 472 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía Web durante el periodo enero-marzo 2024.

CASOS DEL 3-1-1 REGISTRADOS A TRAVÉS DEL PORTAL WEB

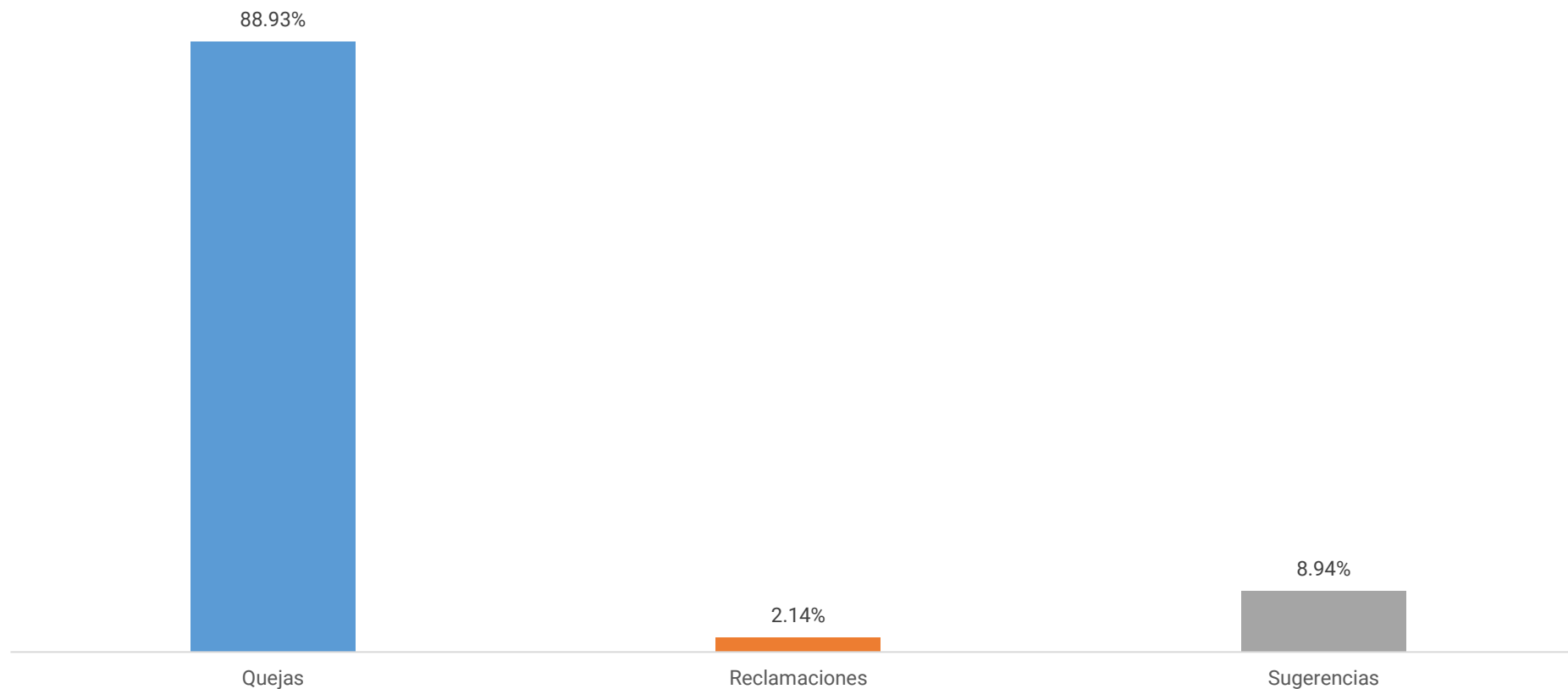
Desglose por mes del 2024



* Base: 472 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía Web durante el periodo enero-marzo 2024.

CASOS DEL 3-1-1 REGISTRADOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA TELEFÓNICA

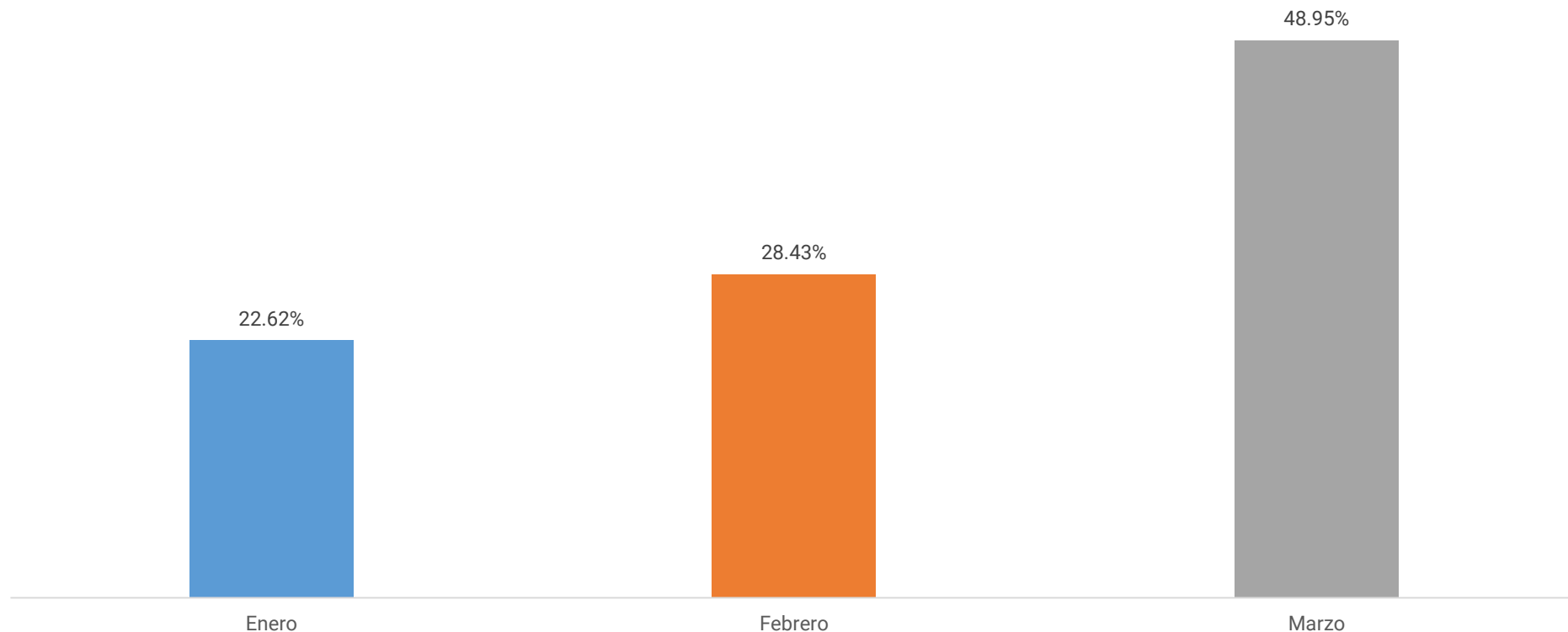
Desglose por Tipo



* Base: 2,339 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía telefónica durante el periodo enero-marzo 2024.

CASOS DEL 3-1-1 REGISTRADOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA TELEFÓNICA

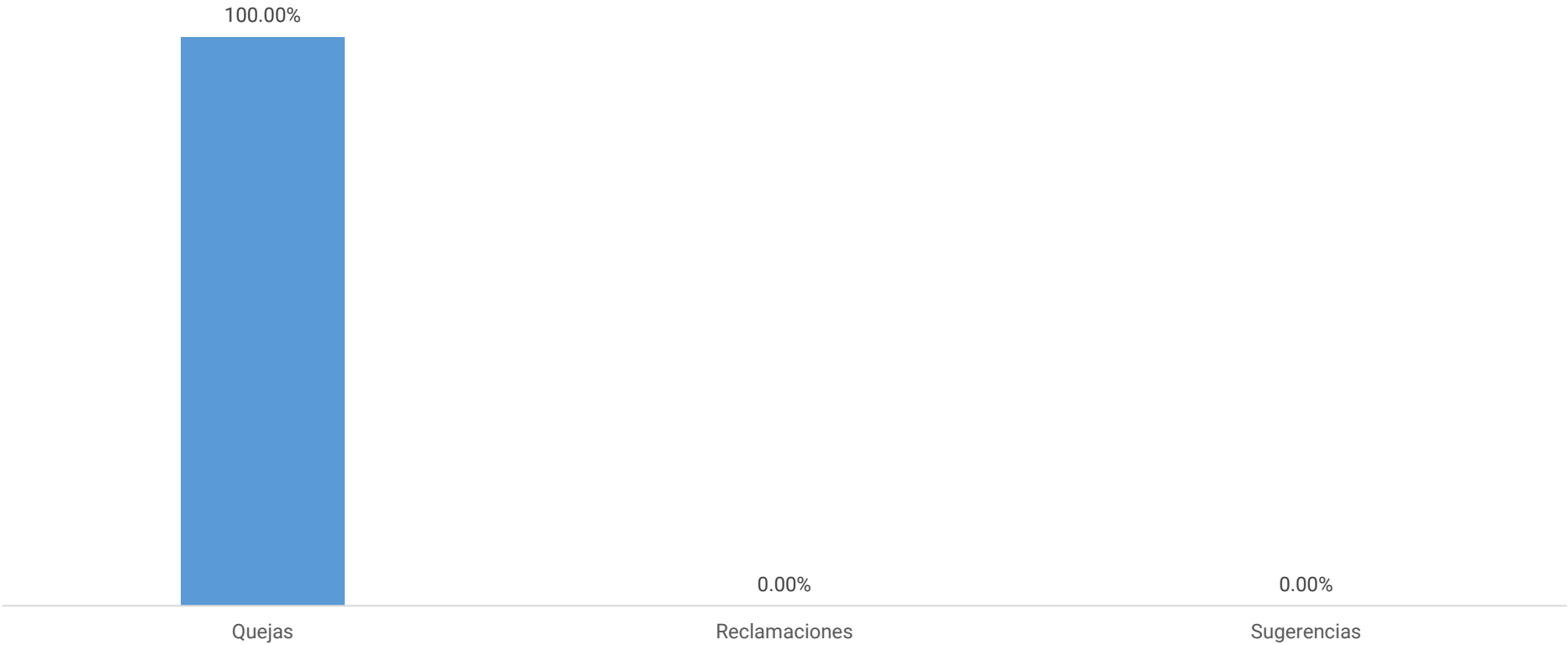
Desglose por mes del 2024



* Base: 2,339 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía telefónica durante el periodo enero-marzo 2024.

CASOS DEL 3-1-1 REGISTRADOS A TRAVÉS DE UN RAI

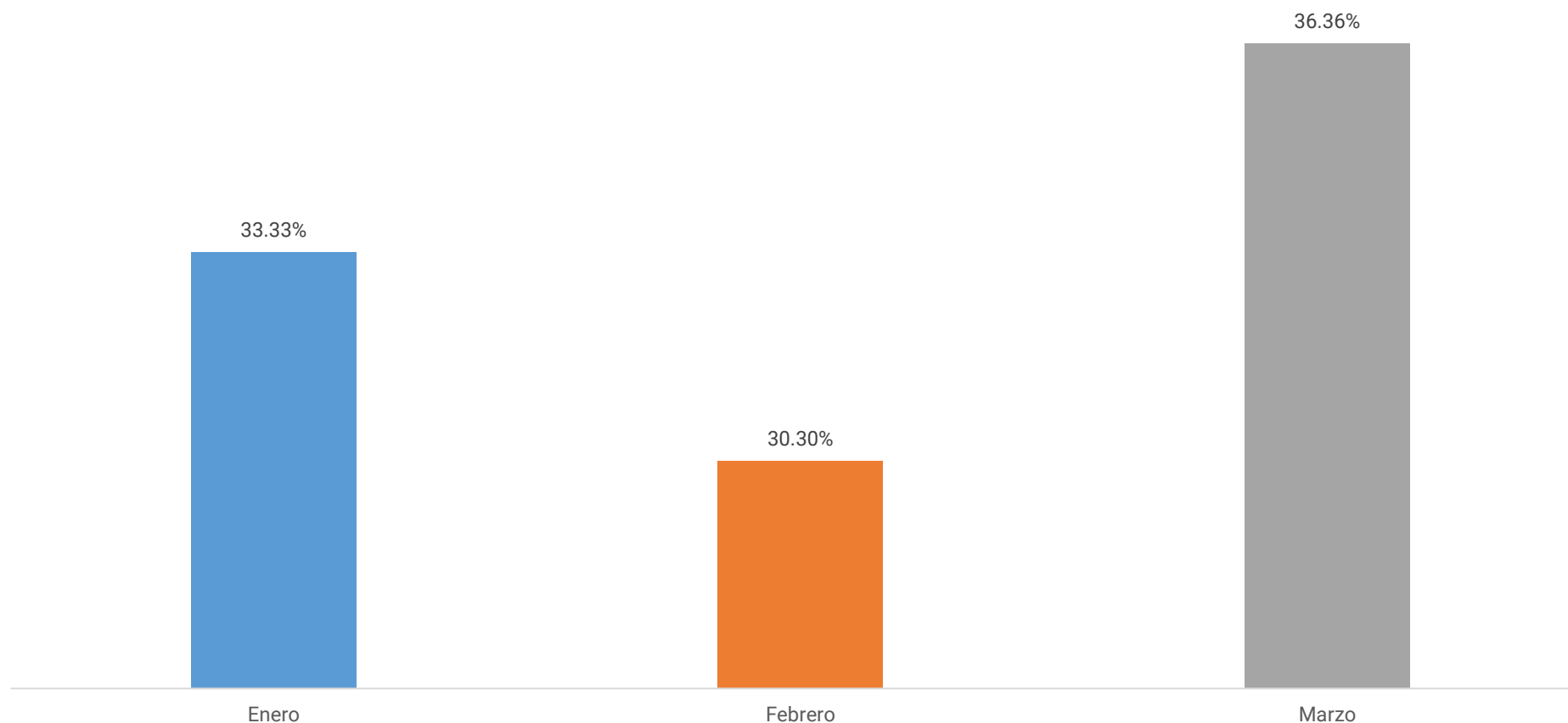
Desglose por Tipo



* Base: 33 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía un RAI durante el periodo enero-marzo 2024.

CASOS DEL 3-1-1 REGISTRADOS A TRAVÉS DE UN RAI

Desglose por mes del 2024



* **Base:** 33 Quejas, Reclamaciones y Sugerencias capturadas vía un RAI durante el periodo enero-marzo 2024.



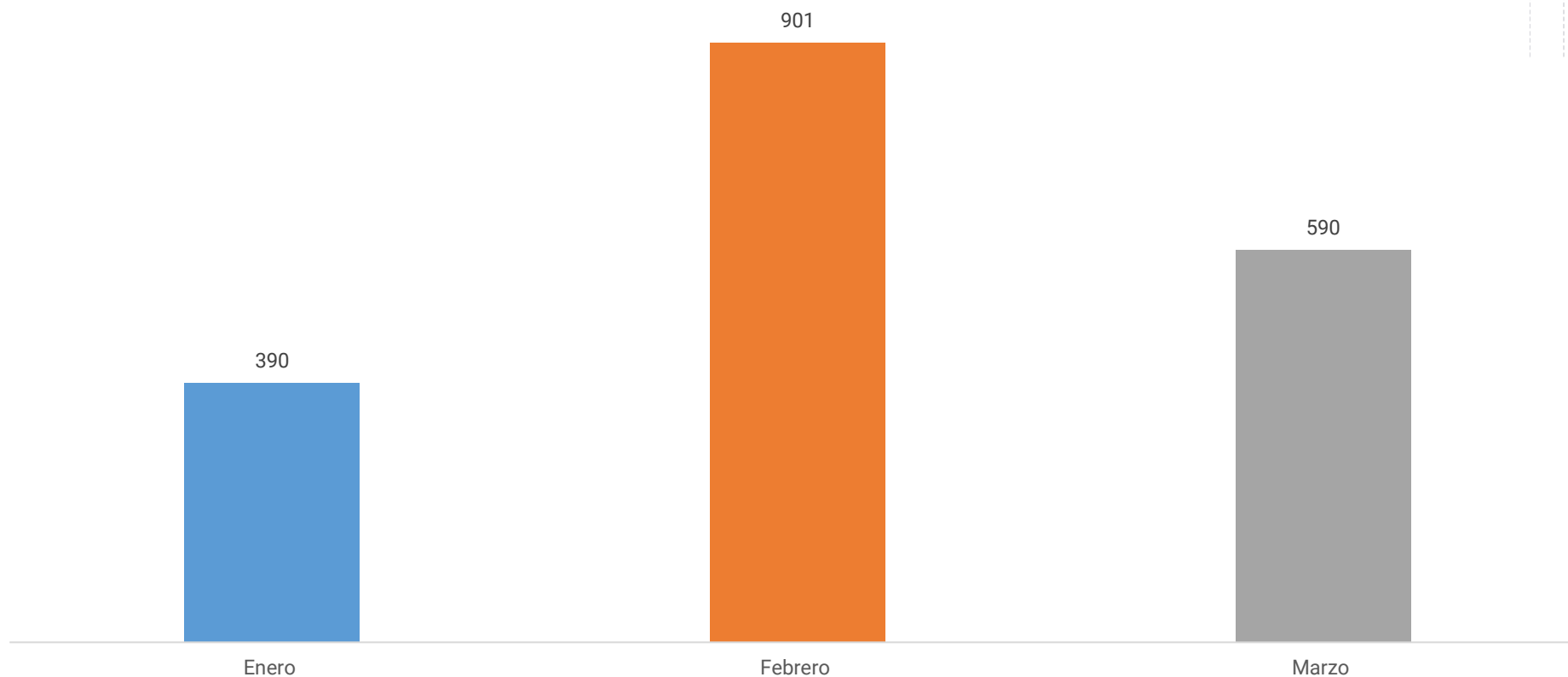
¿QUÉ ES LA LÍNEA 700?

Es un canal diseñado para que los ciudadanos y ciudadanas puedan denunciar casos de abuso hacia niñas, niños y adolescentes, recibir orientación sobre la prevención y manejo de situaciones de abuso infantil en todas sus formas, y reportar casos de niños, niñas o adolescentes abandonados o extraviados.

x

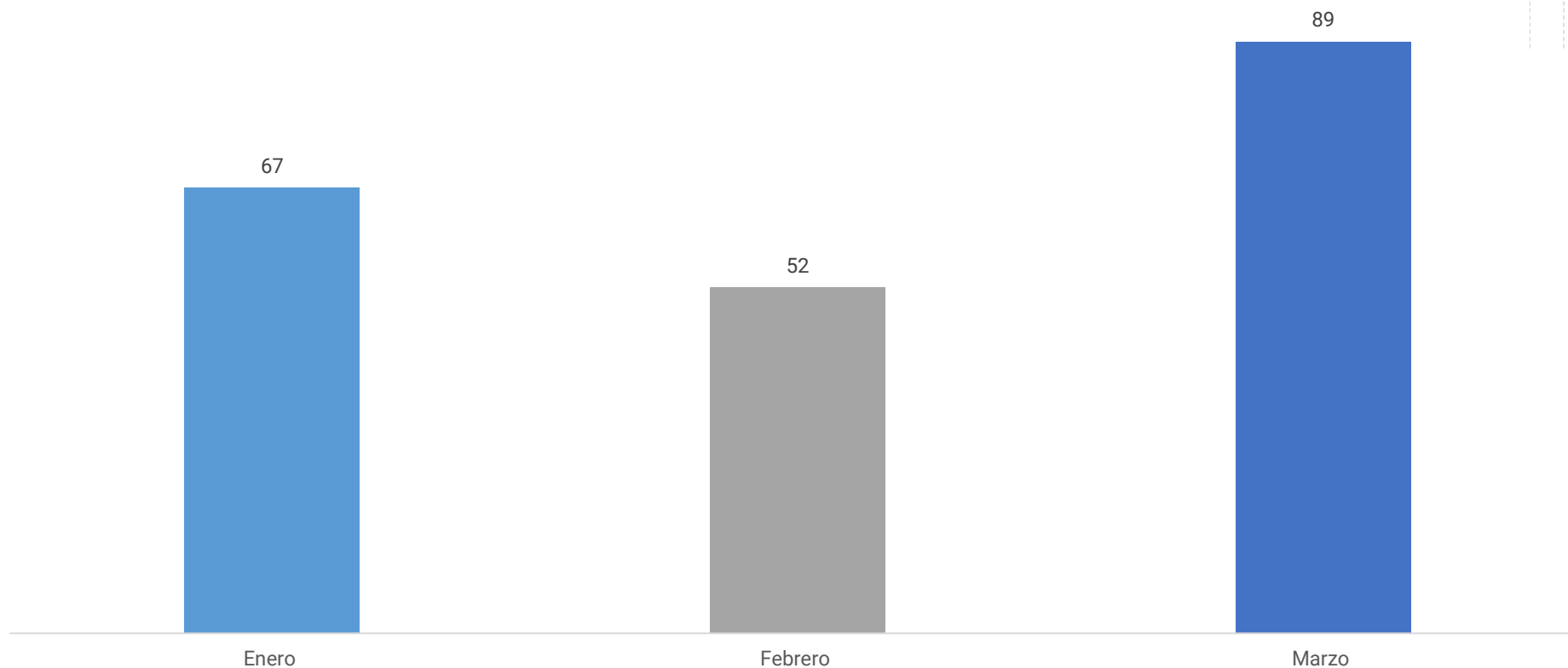
c

LLAMADAS RECIBIDAS POR LA LÍNEA 700



* **Base:** 1,881 Llamadas Recibidas durante el periodo enero-marzo 2024.

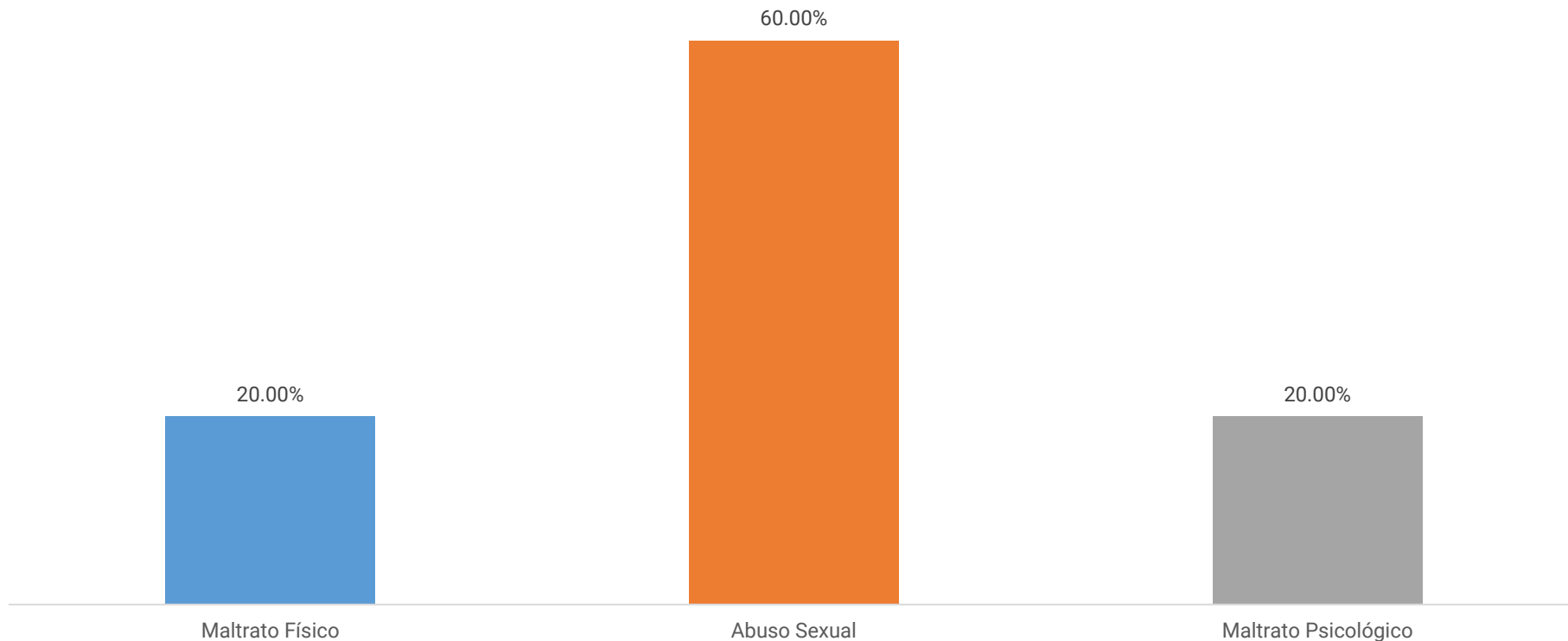
LLAMADAS ATENDIDAS POR LA LÍNEA 700



* Base: 208 Llamadas Atendidas durante el periodo enero-marzo 2024.

CASOS REGISTRADOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA 700

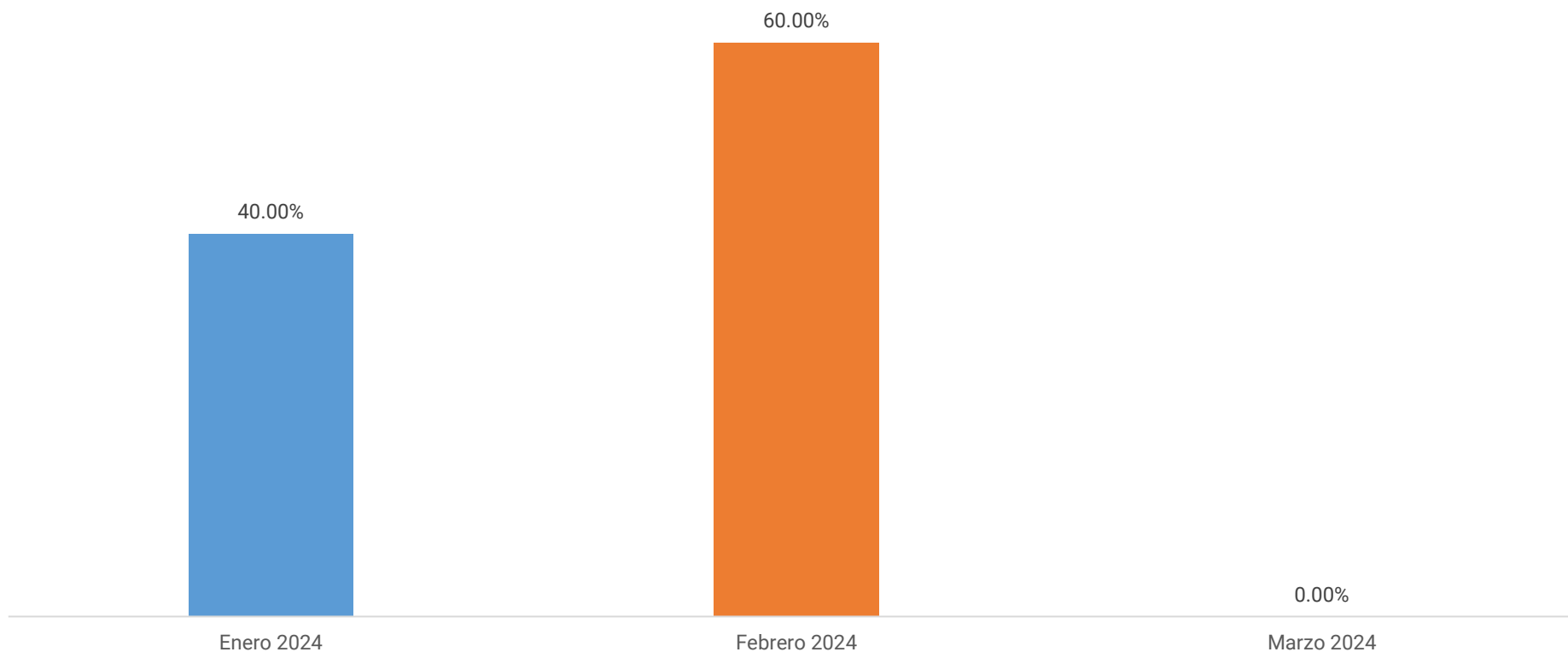
Desglose por Tipo



* **Base:** 5 Casos registrados durante el periodo enero-marzo 2024.

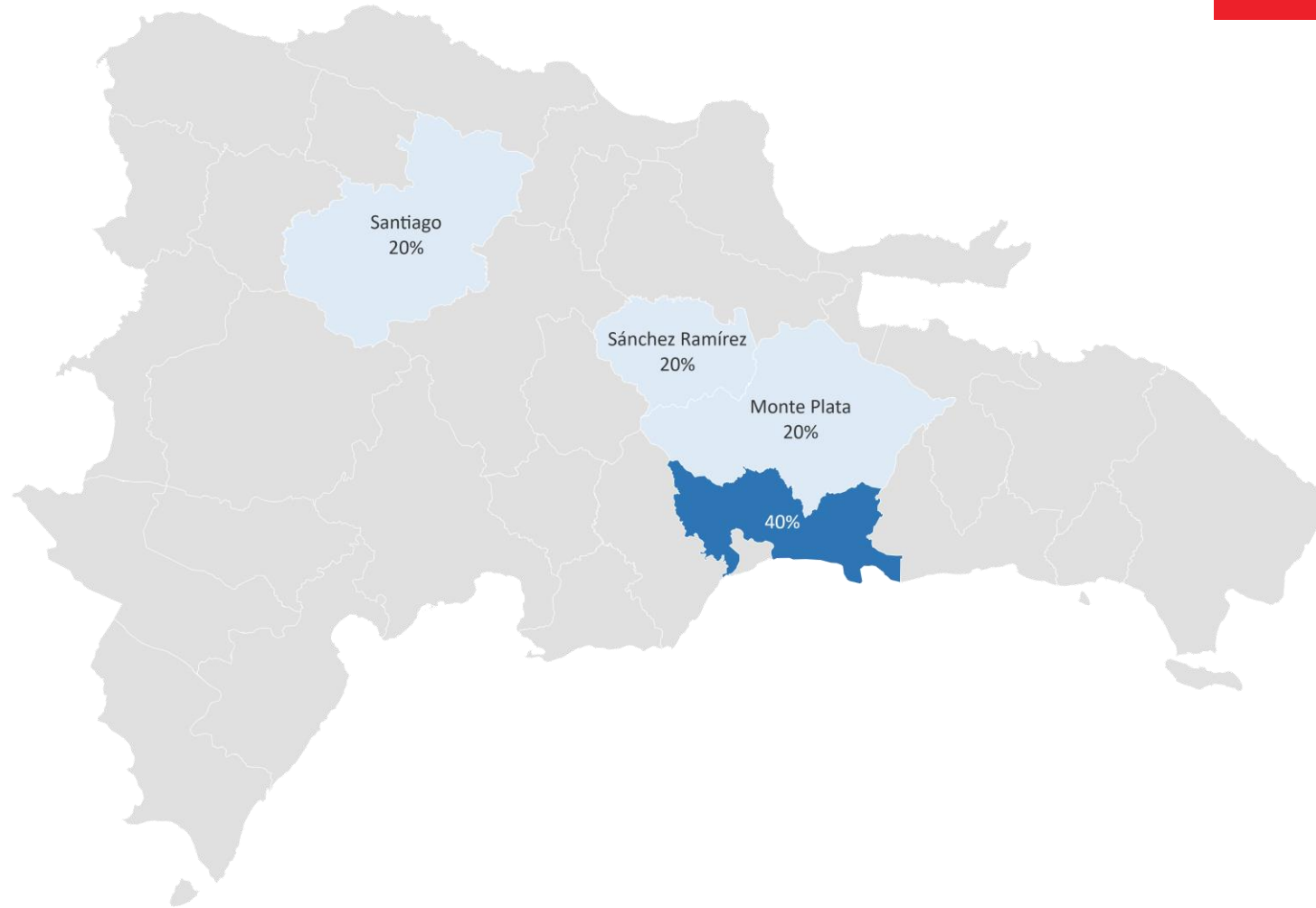
CASOS REGISTRADOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA 700

Desglose por mes del 2024



* **Base:** 5 Casos registrados durante el periodo enero-marzo 2024.

Mapa Porcentual de Casos Registrados de 700, por Provincia



* **Base:** 5 Casos registrados durante el periodo enero-marzo 2024.

Powered by Bing
© GeoNames, Microsoft, TomTom

CENTRO DE ATENCIÓN PRESENCIAL **PUNTO GOB**



ogtic
Puntos GOB

37

El Centro de Atención Presencial (Punto GOB) cuenta con más de **31 instituciones del gobierno central** ofreciendo más de 200 servicios diferentes.

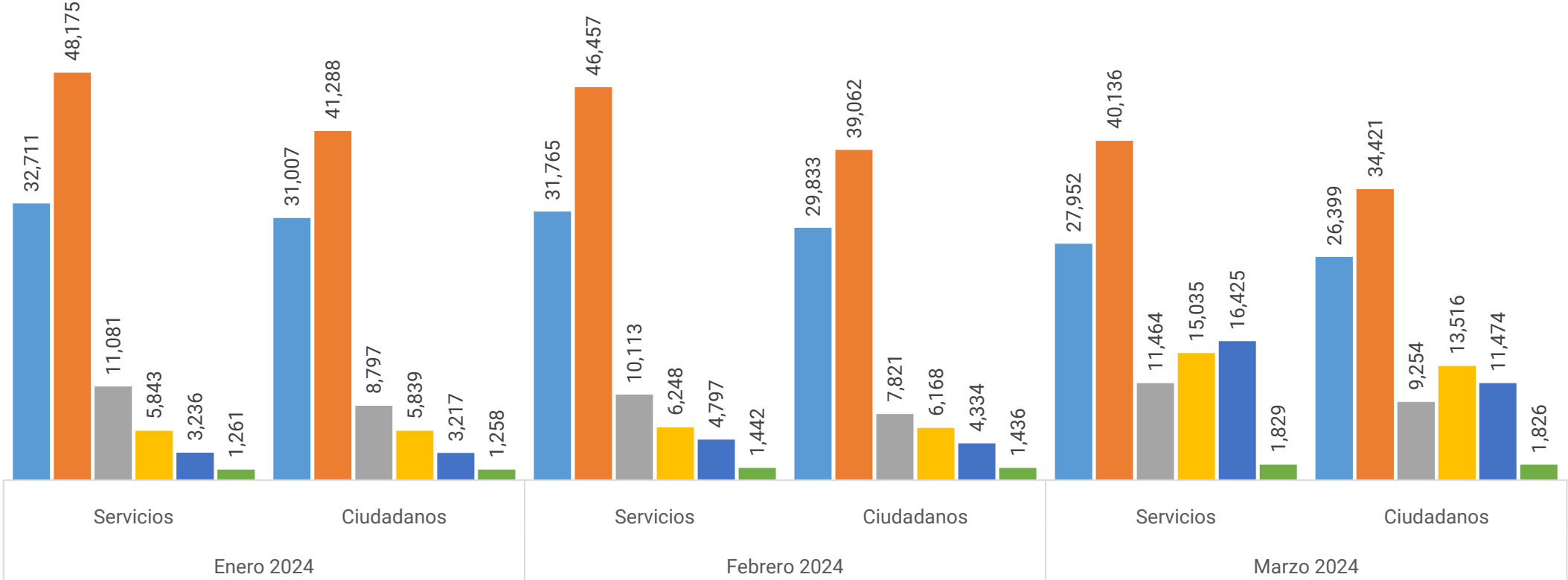


ATENCIÓN CIUDADANA

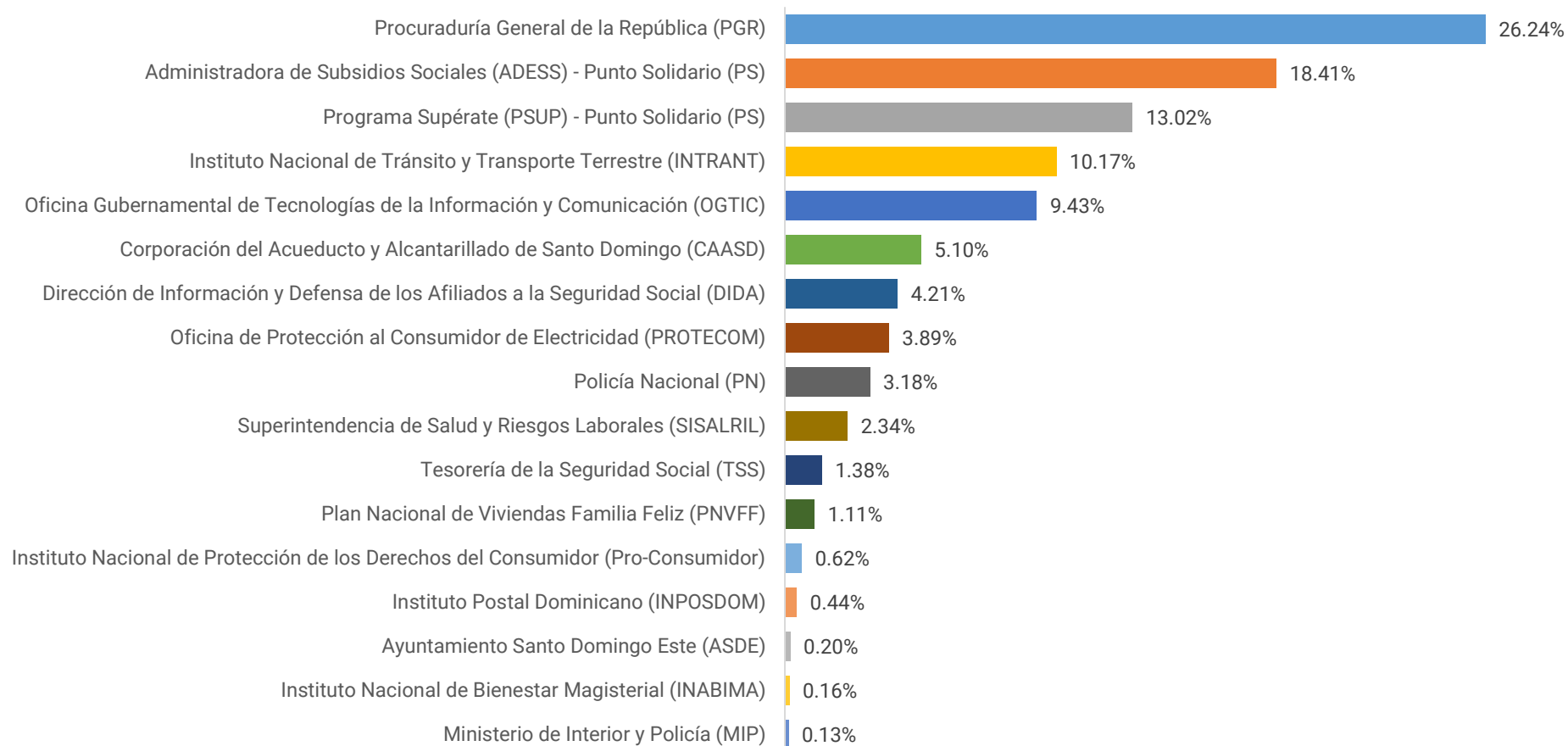
El Centro de Atención Ciudadana a través de los Puntos GOB ha brindado asesoría y tramitado **315,970** servicios de diferentes organismo del Estado Dominicano a un total de **276,950** ciudadanos, durante el periodo enero-marzo del actual 2024, de los cuales **92,428** servicios fueron solicitados por **87,239** ciudadanos en la **Plaza Megacentro (SDE)**, **134,768** servicios fueron brindados a **114,771** ciudadanos en la **Plaza Sambil (D.N.)**, **32,658** servicios fueron proporcionados a **25,872** ciudadanos en la **Plaza Parada de la Cultura (Las Américas - SDE)**, **27,126** servicios fueron ofrecidos a **25,523** ciudadanos en la **Plaza Occidental Mall (SDO)**, **24,458** servicios fueron ofrecidos a **19,025** ciudadanos en la **Plaza Comercial Sirena (Santiago)** y **4,532** servicios fueron requeridos por **4,520** ciudadanos en la **Plaza Colina Centro (SDN)**.

CIUDADANOS ATENDIDOS VS SERVICIOS BRINDADOS

■ Megacentro ■ Sambil ■ Expreso SDE ■ Occidental Mall ■ Santiago ■ Colina Centro



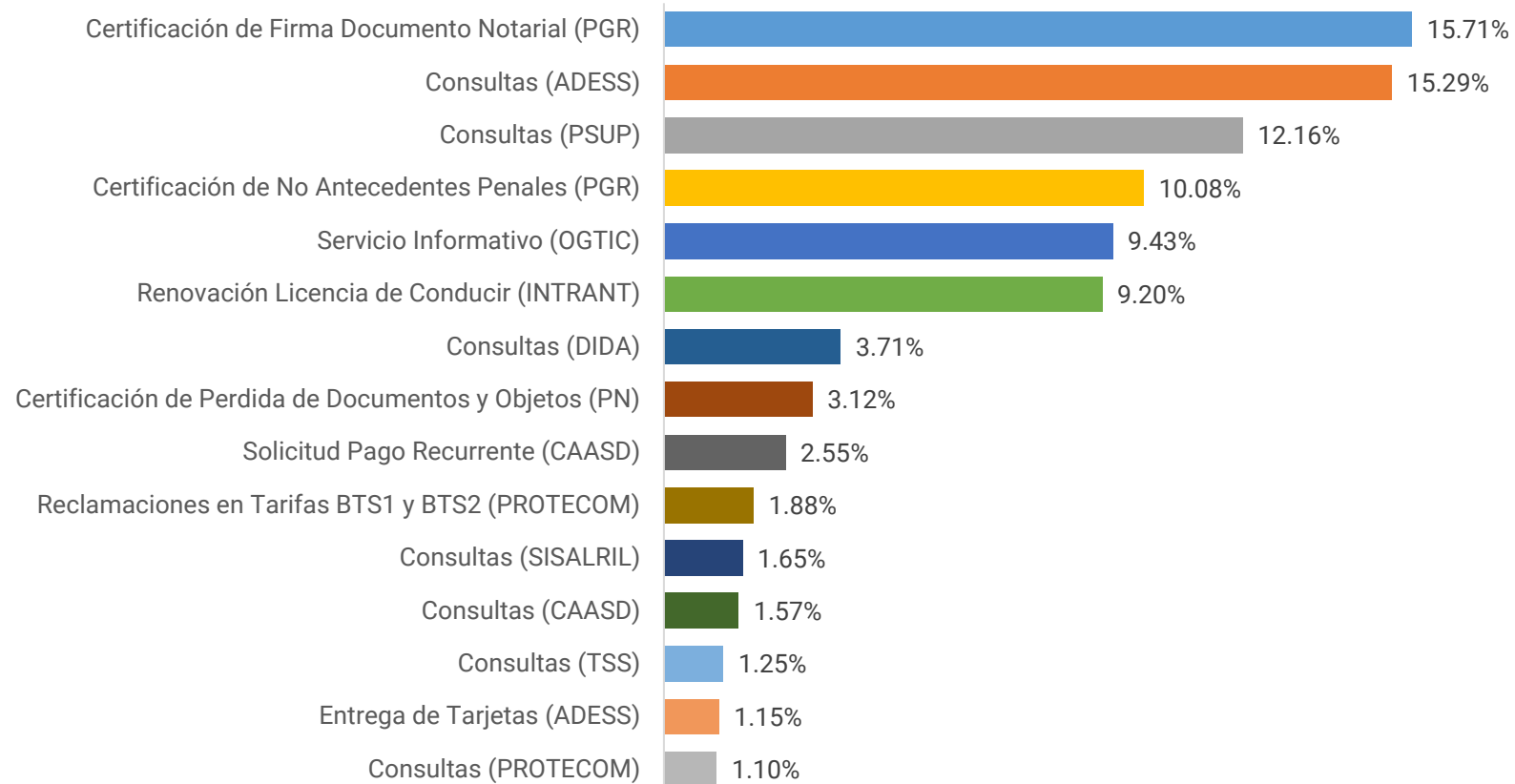
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB MEGACENTRO



* Base: 87,239 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2024.

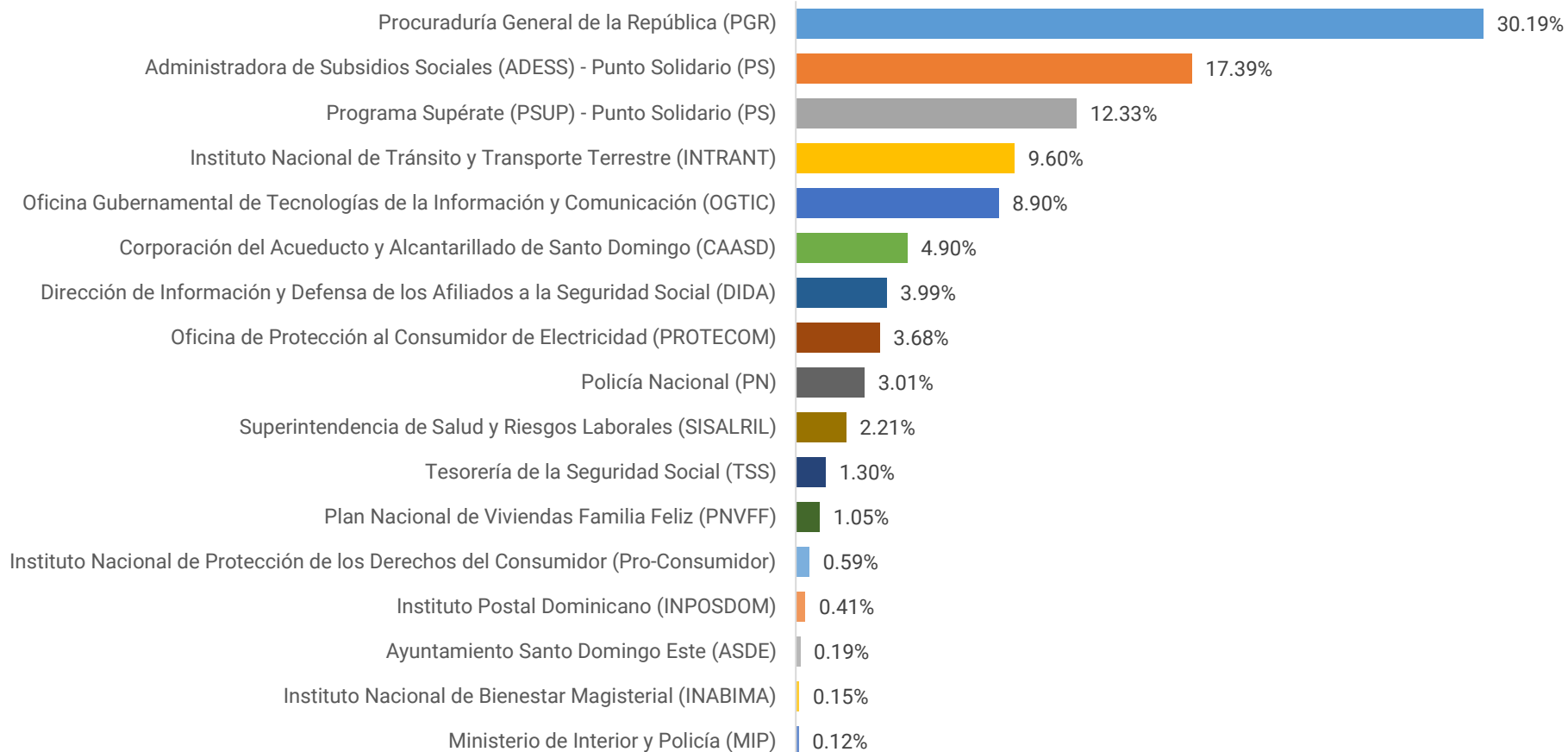
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Megacentro



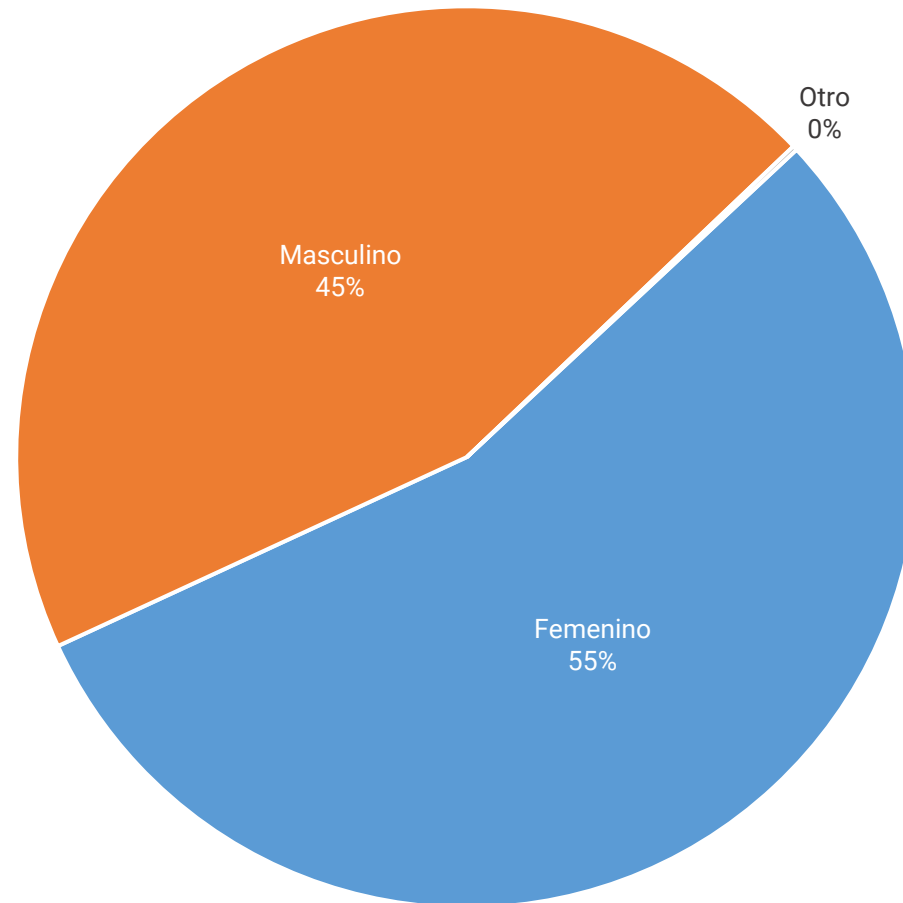
* Base: 87,239 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2024.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB MEGACENTRO



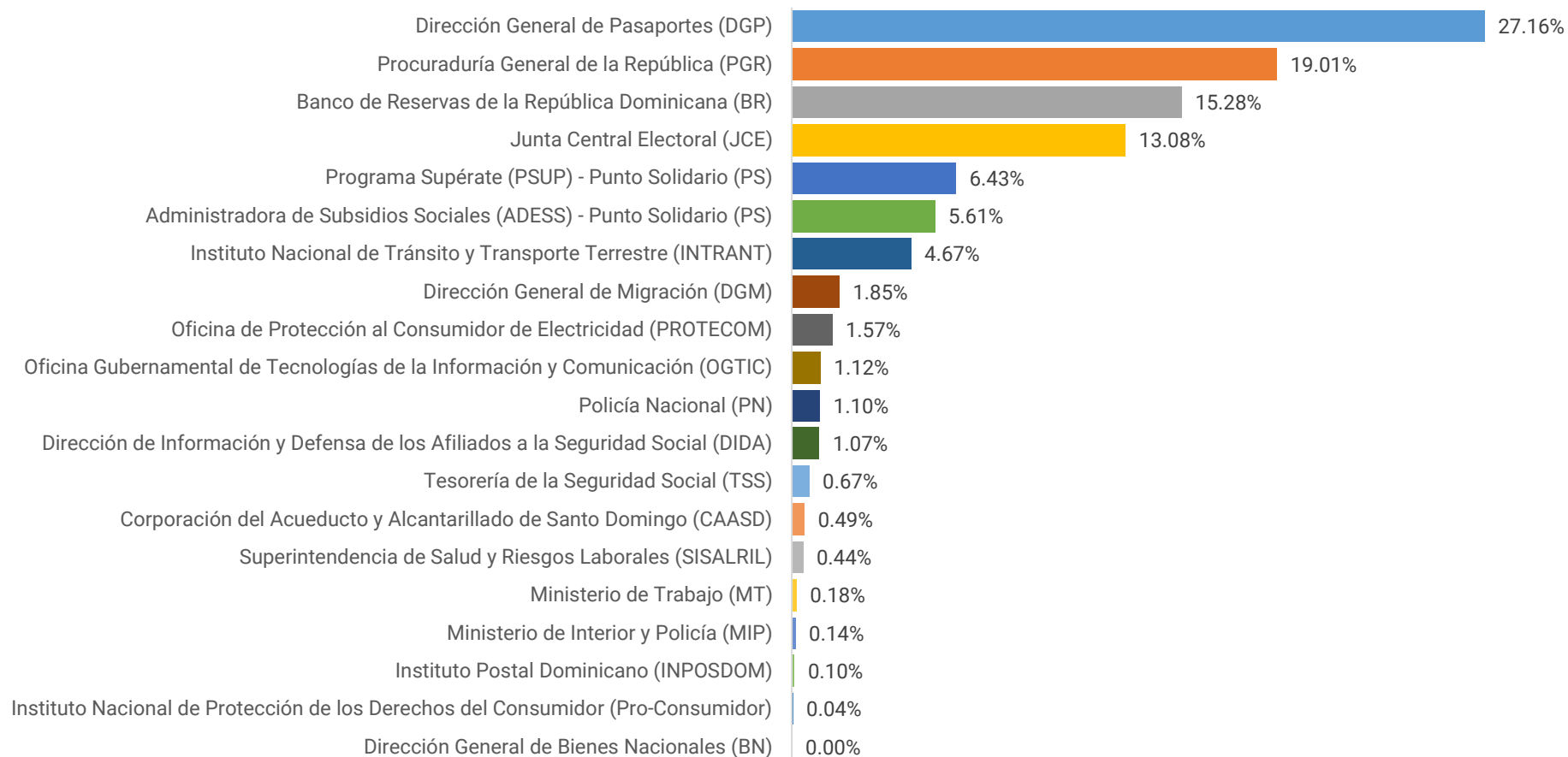
* Base: 92,428 Servicios Brindados durante el periodo enero-marzo 2024.

CIUDADANOS ATENDIDAS POR GÉNERO EN .GOB MEGACENTRO



* Base: 87,239 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2024.

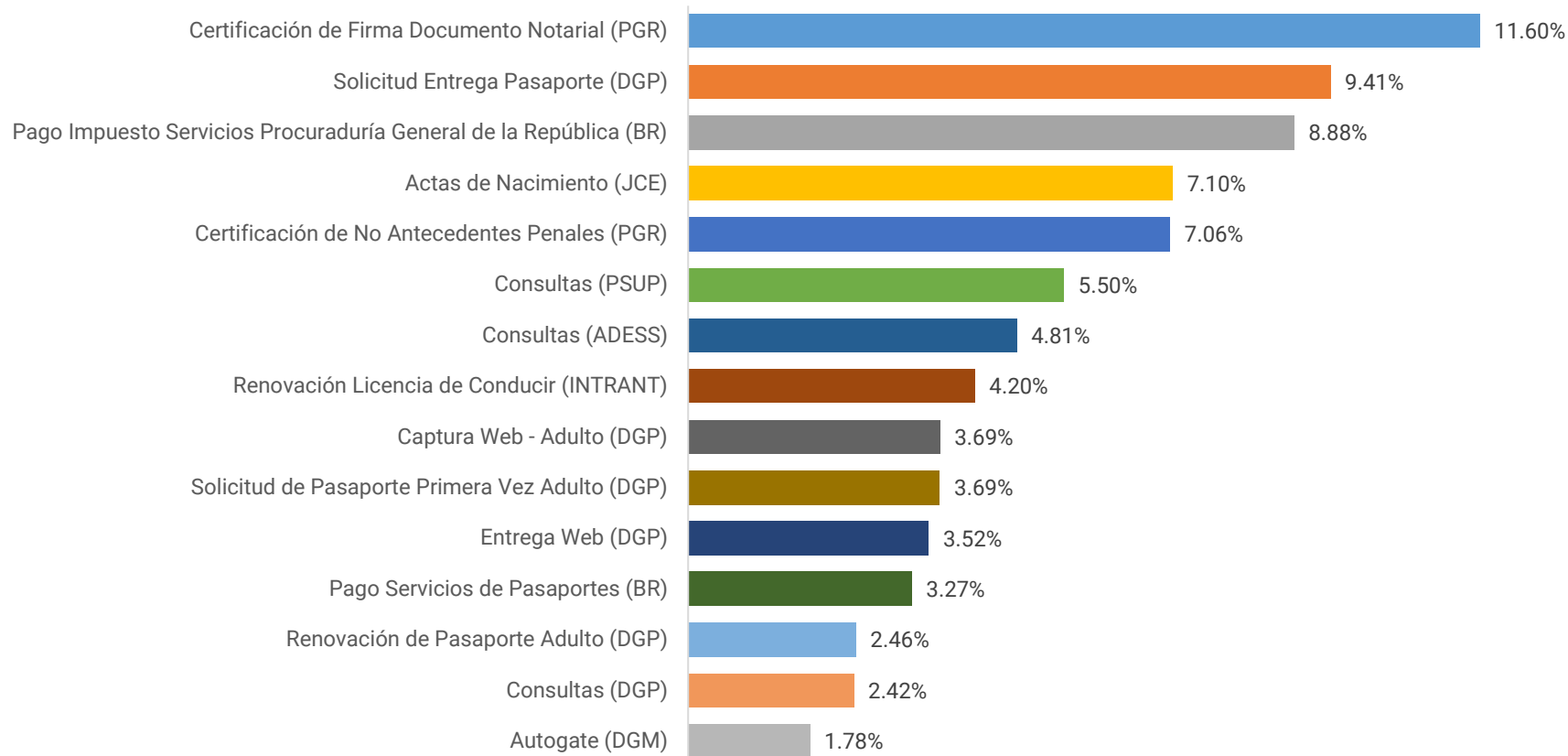
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAMBIL



* Base: 114,771 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2024.

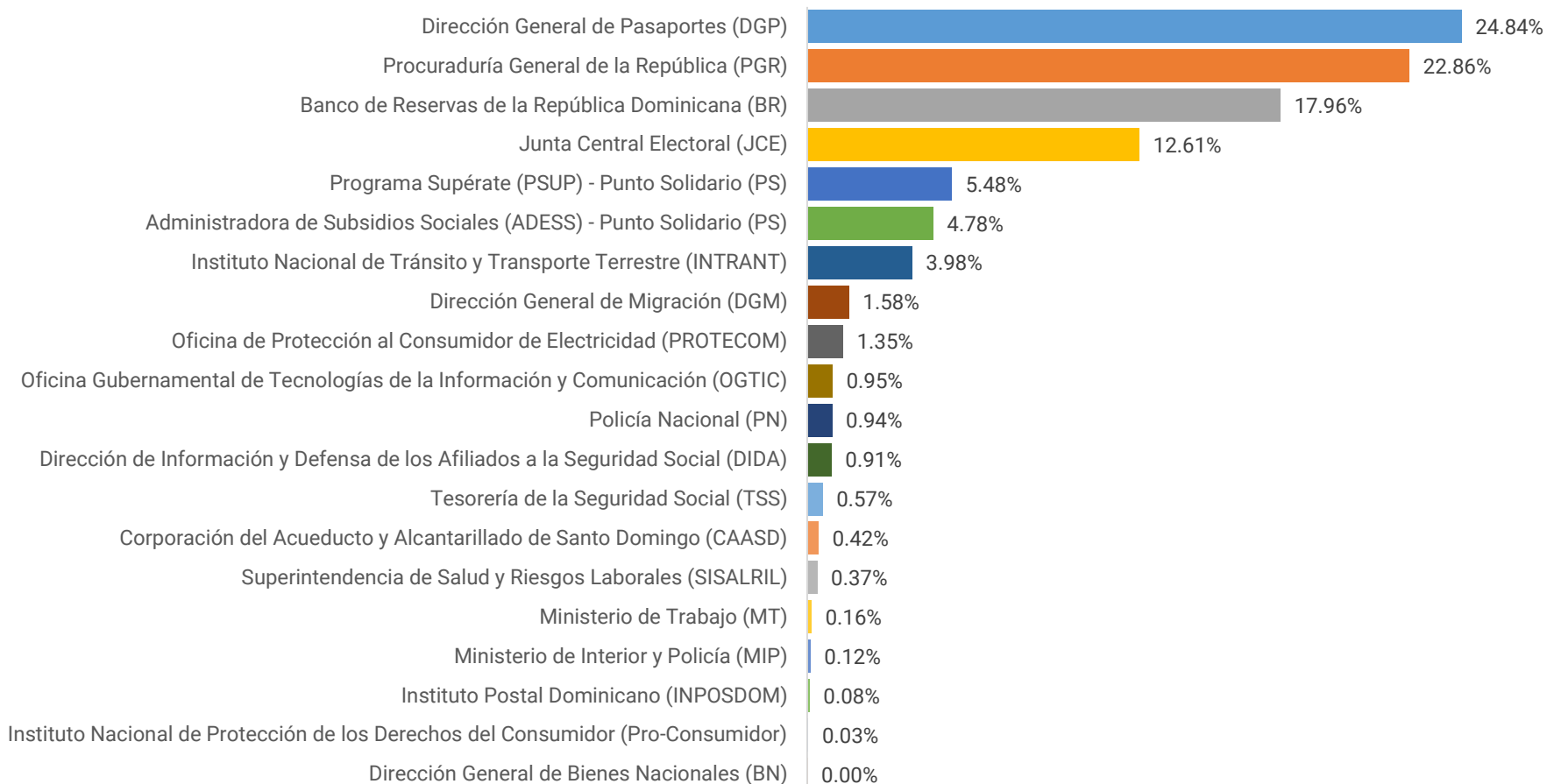
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Sambil



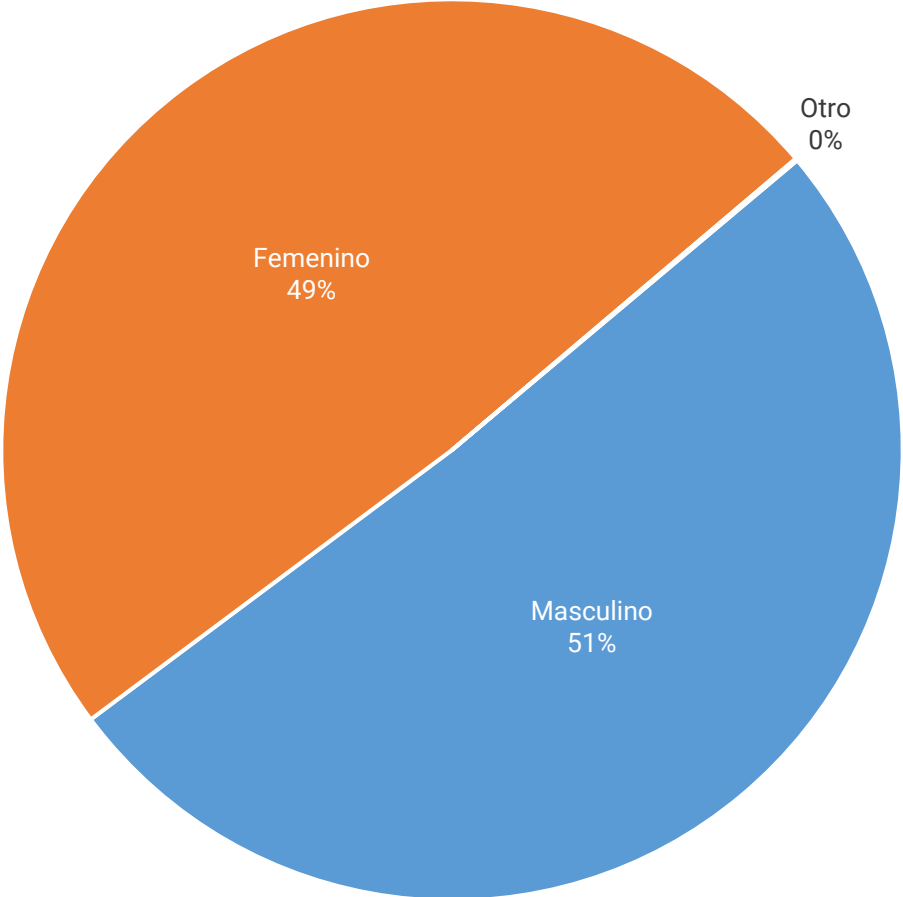
* Base: 114,771 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2024.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SAMBIL



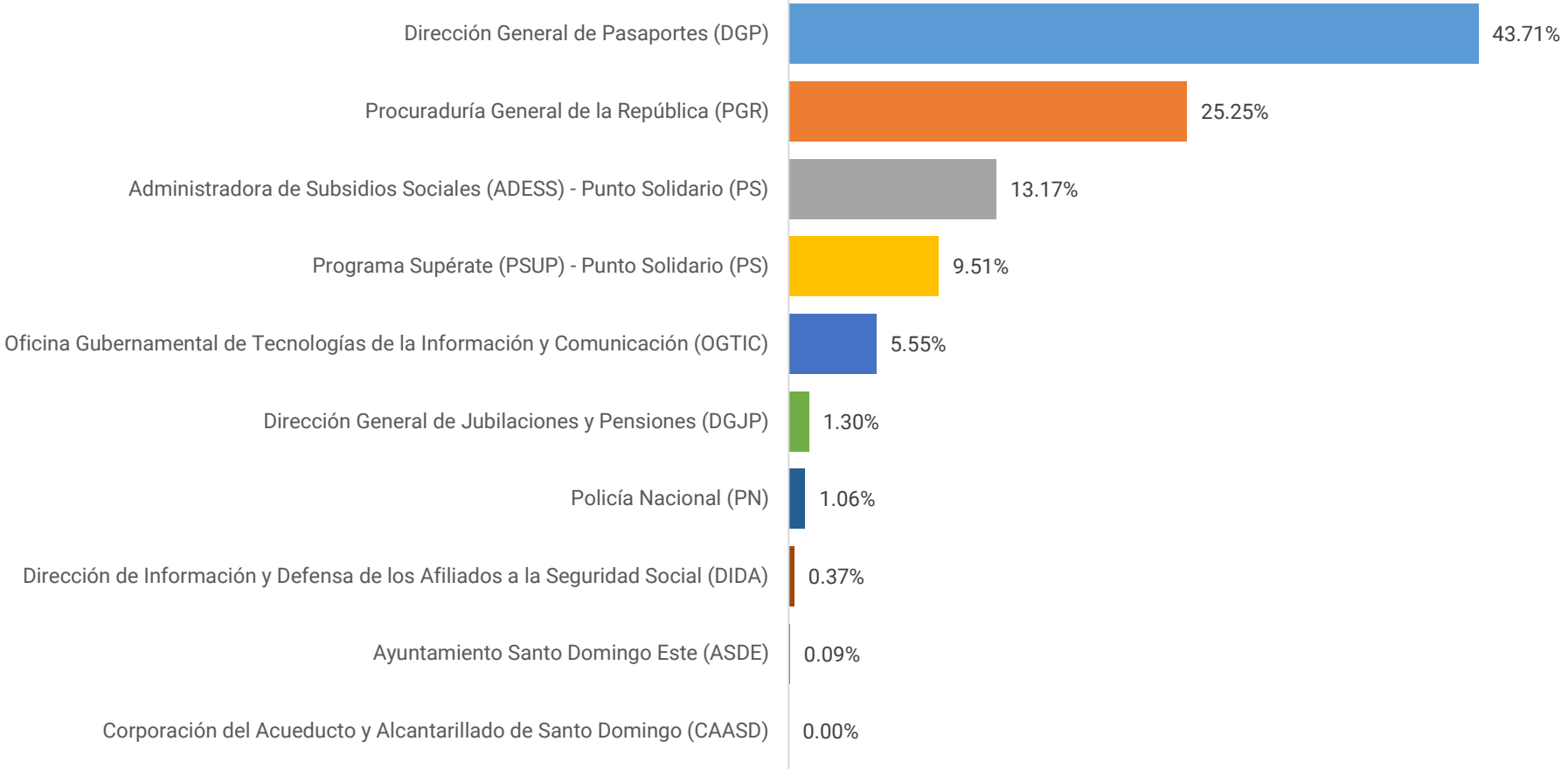
* Base: 134,768 Servicios Brindados durante el periodo enero-marzo 2024.

CIUDADANOS ATENDIDAS POR GÉNERO EN .GOB SAMBIL



* Base: 114,771 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2024.

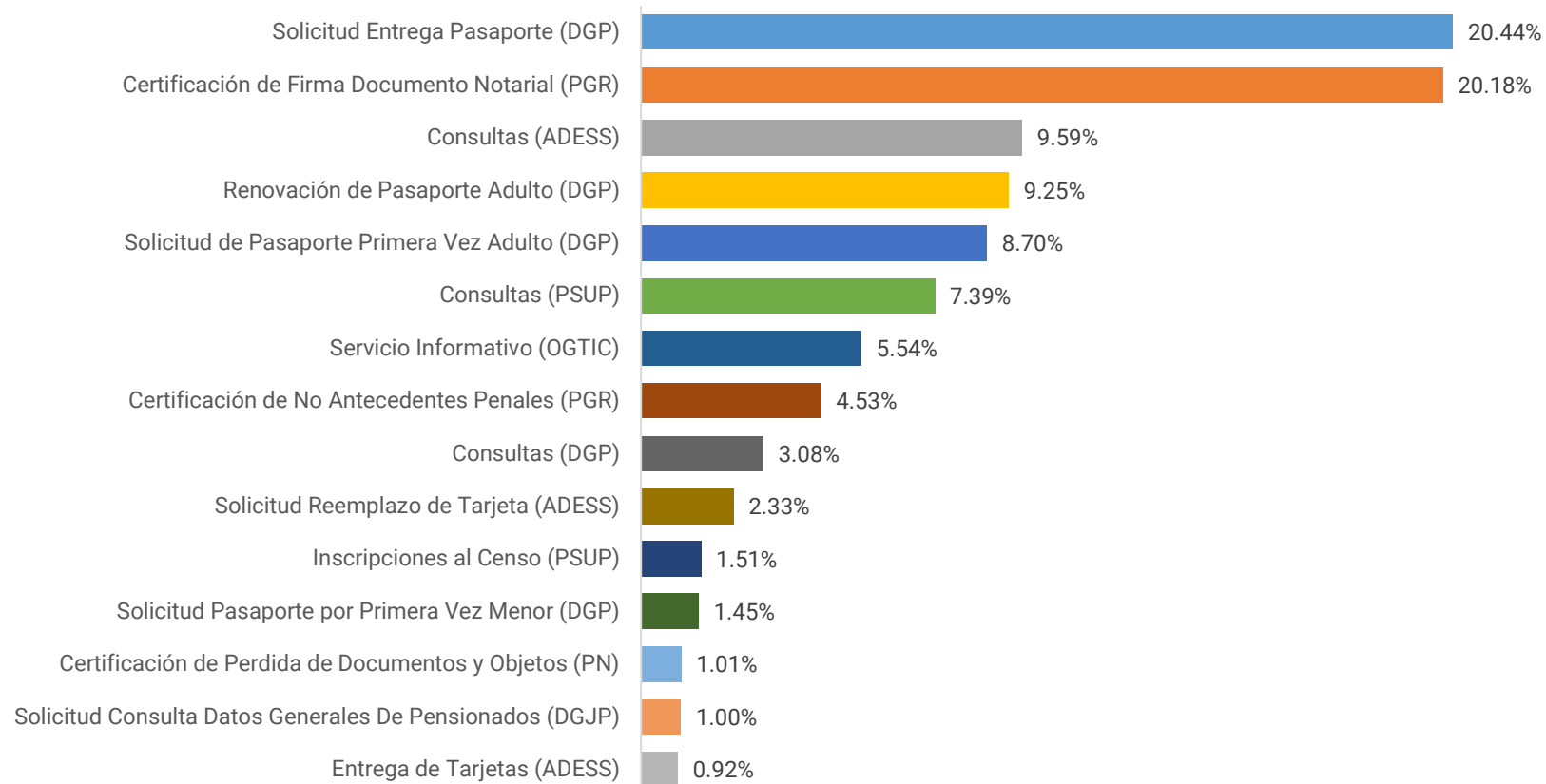
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB EXPRESO PARADA DE LA CULTURA



* Base: 25,872 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2024.

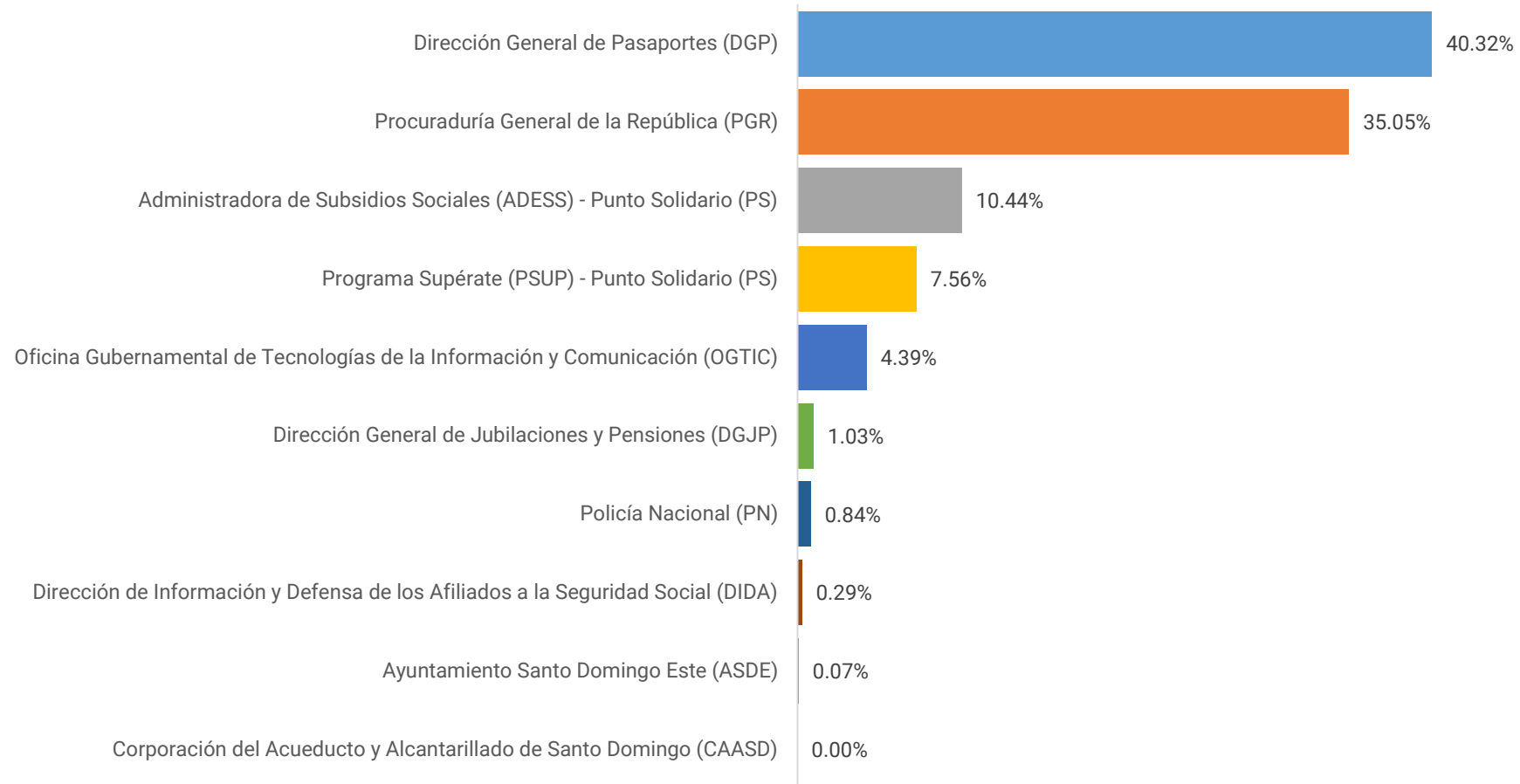
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Expreso Parada de la Cultura



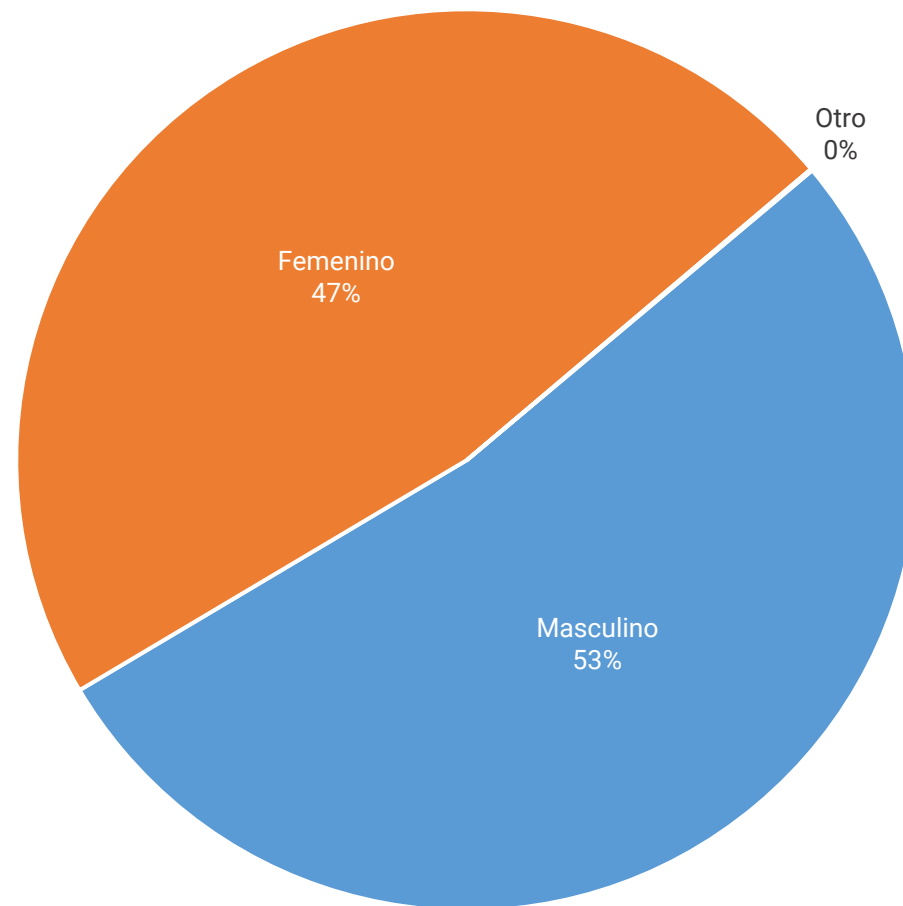
* Base: 25,872 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2024.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB EXPRESO PARADA DE LA CULTURA



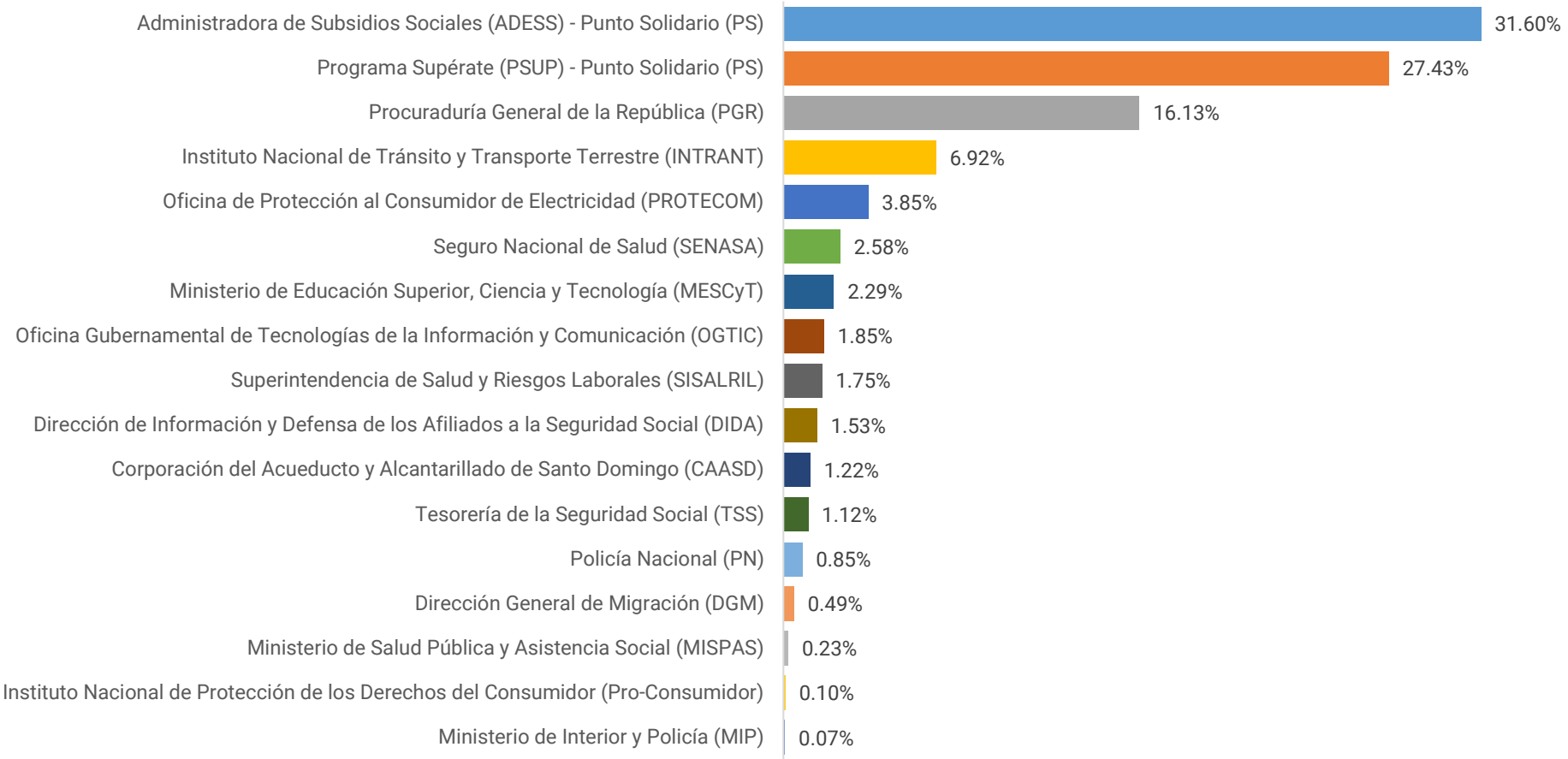
* Base: 32,658 Servicios Brindados durante el periodo enero-marzo 2024.

CIUDADANOS ATENDIDOS POR GÉNERO EN .GOB EXPRESO PARADA DE LA CULTURA



* Base: 25,872 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2024.

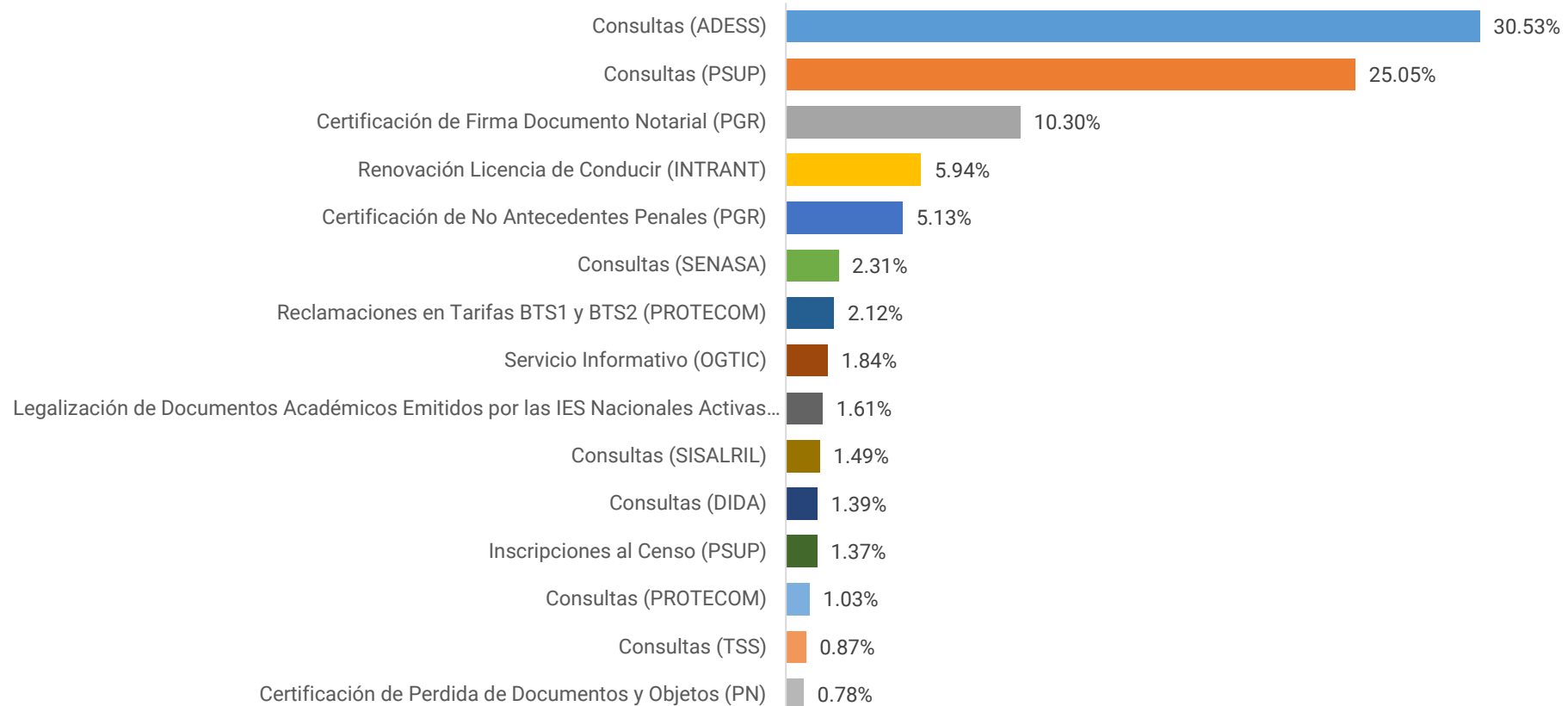
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB OCCIDENTAL MALL



* Base: 25,523 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2024.

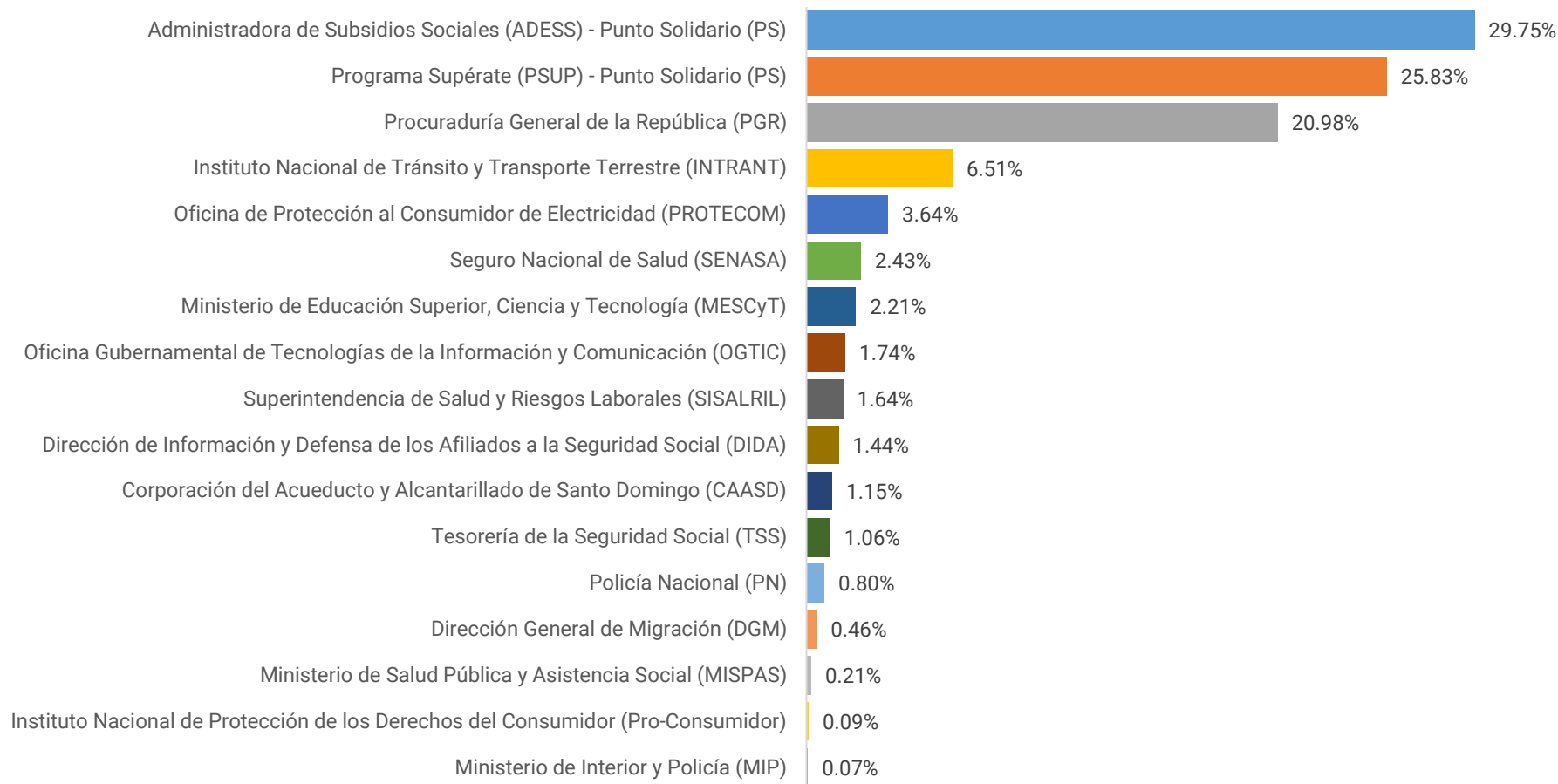
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Occidental Mall



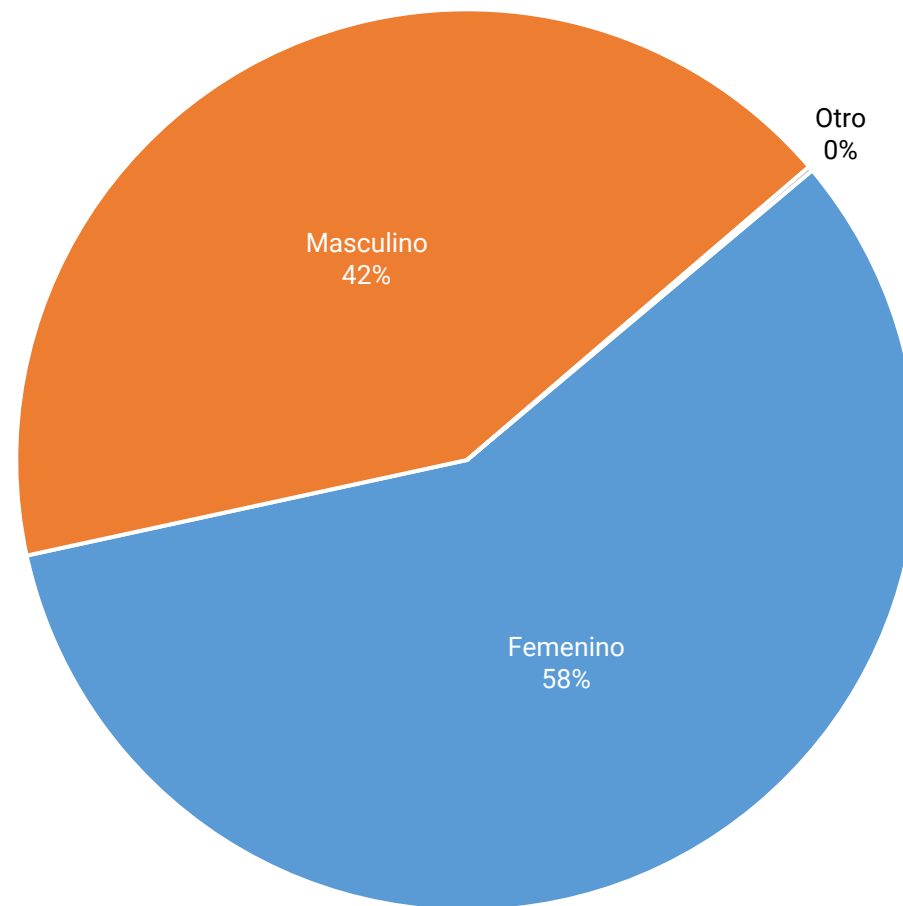
* Base: 25,523 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2024.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB OCCIDENTAL MALL



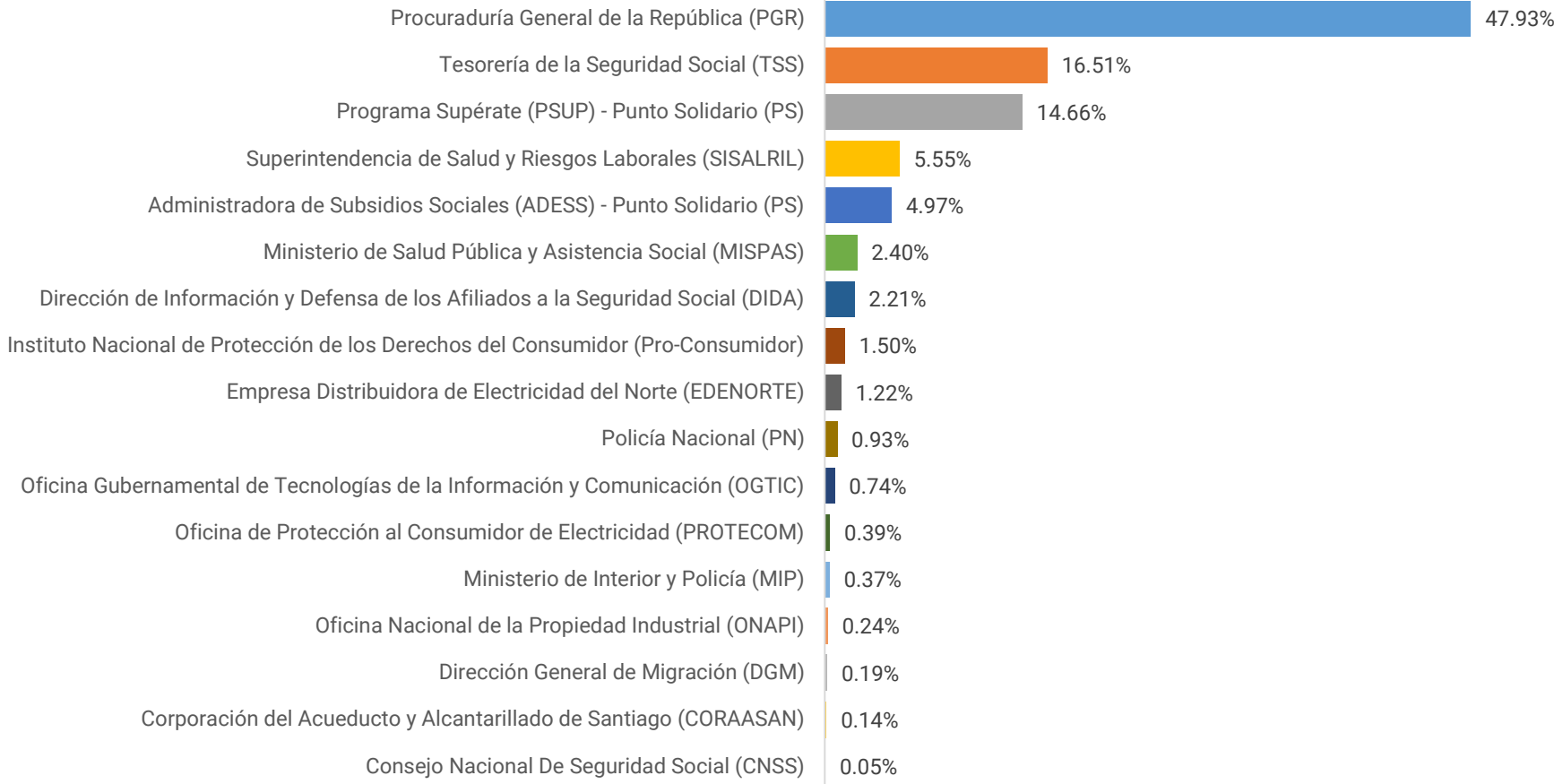
* Base: 27,126 Servicios Brindados durante el periodo enero-marzo 2024.

CIUDADANOS ATENDIDOS POR GÉNERO EN .GOB OCCIDENTAL MALL



* Base: 25,523 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2024.

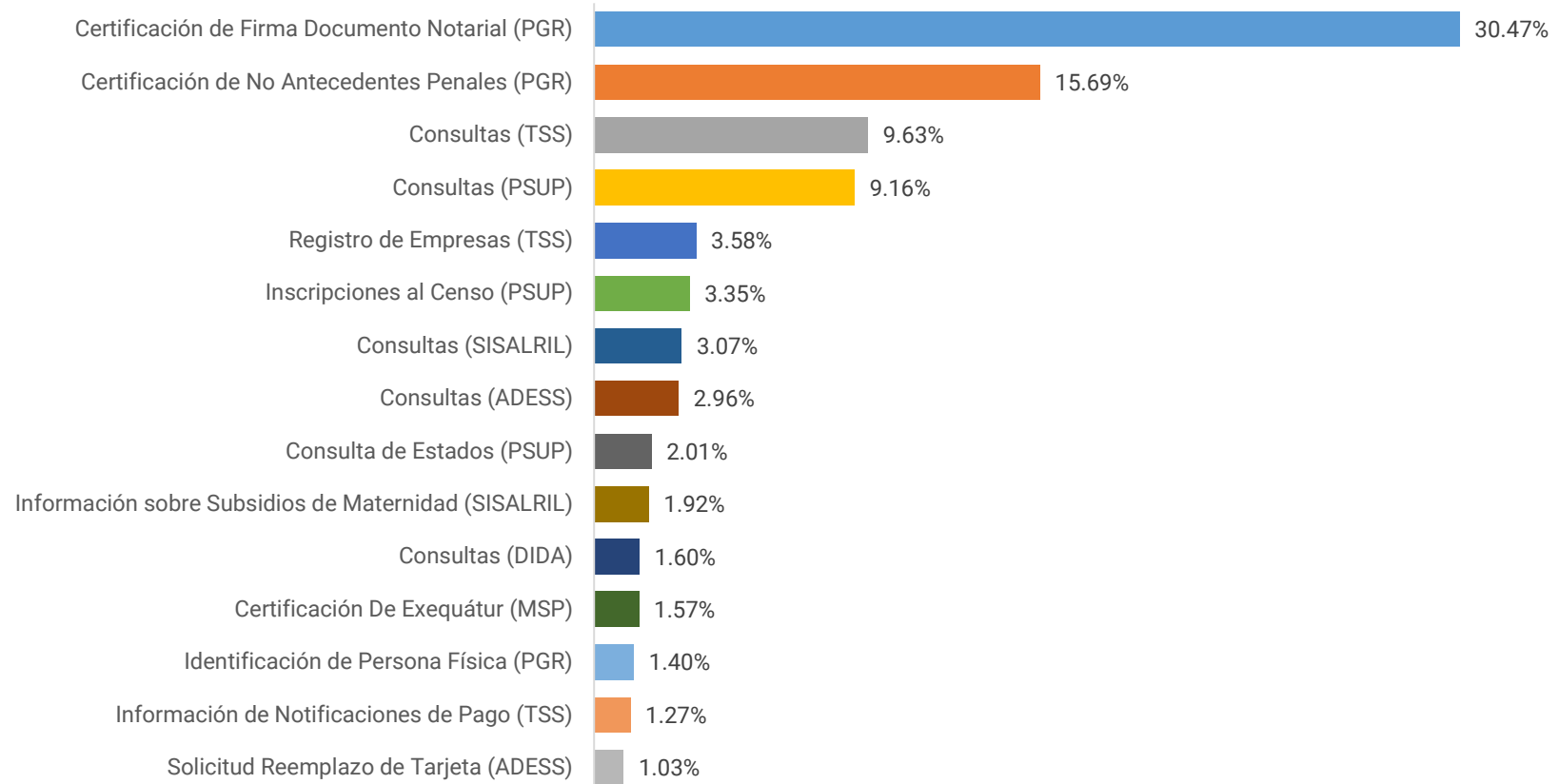
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SANTIAGO



* Base: 19,025 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2024.

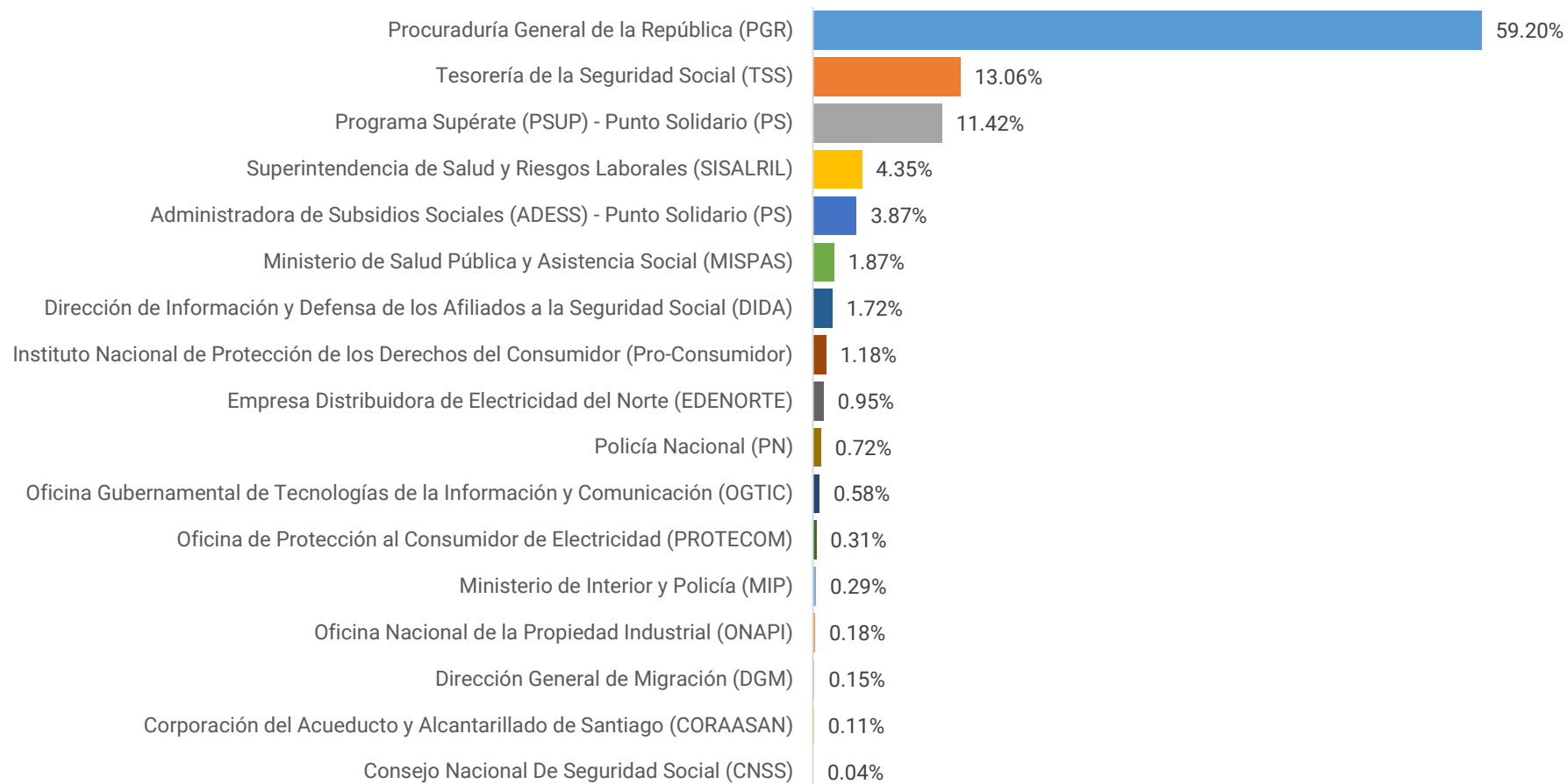
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Santiago



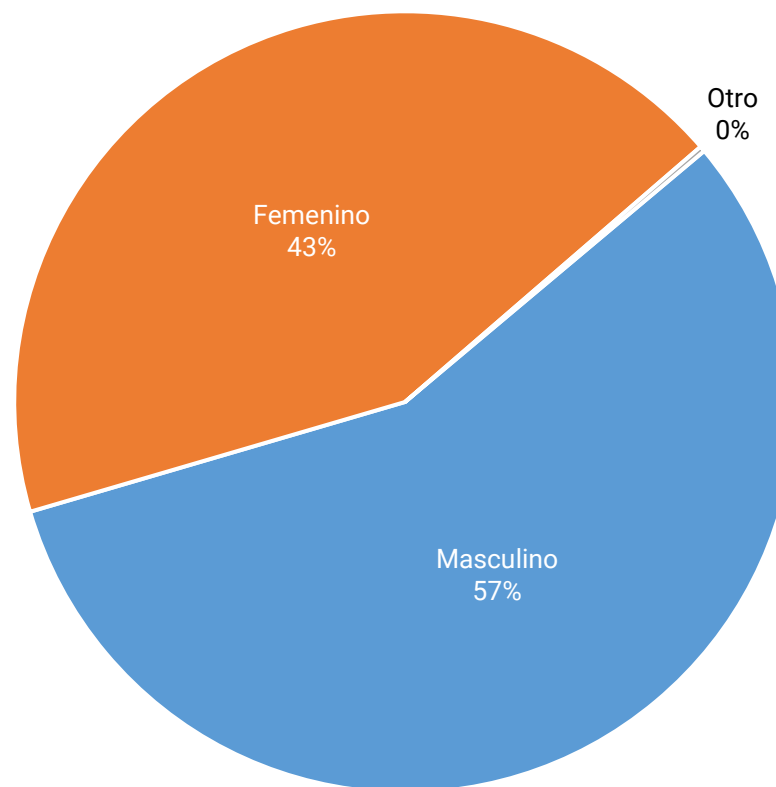
* Base: 19,025 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2024.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB SANTIAGO



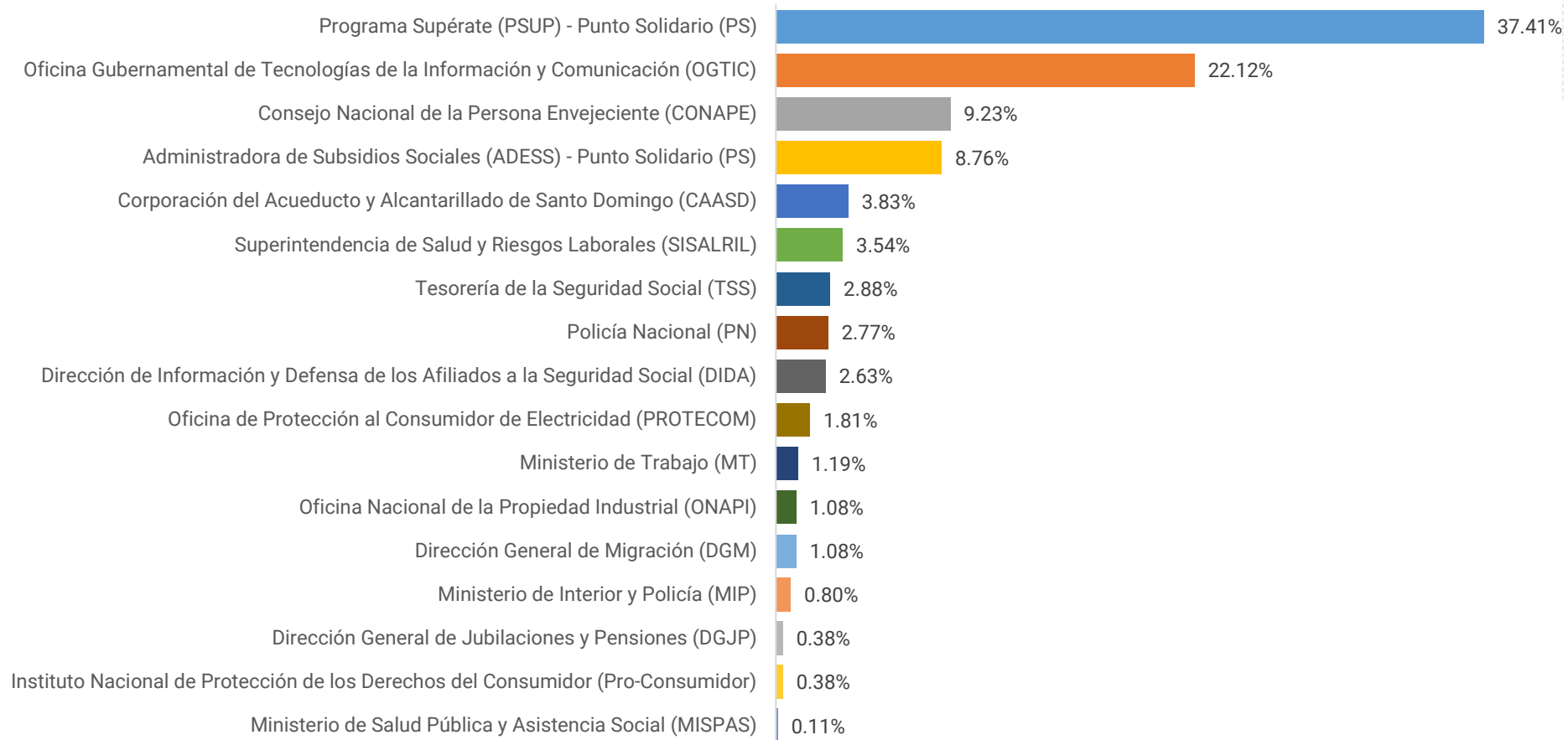
* Base: 24,458 Servicios Brindados durante el periodo enero-marzo 2024.

CIUDADANOS ATENDIDOS POR GÉNERO EN .GOB SANTIAGO



* Base: 19,025 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2024.

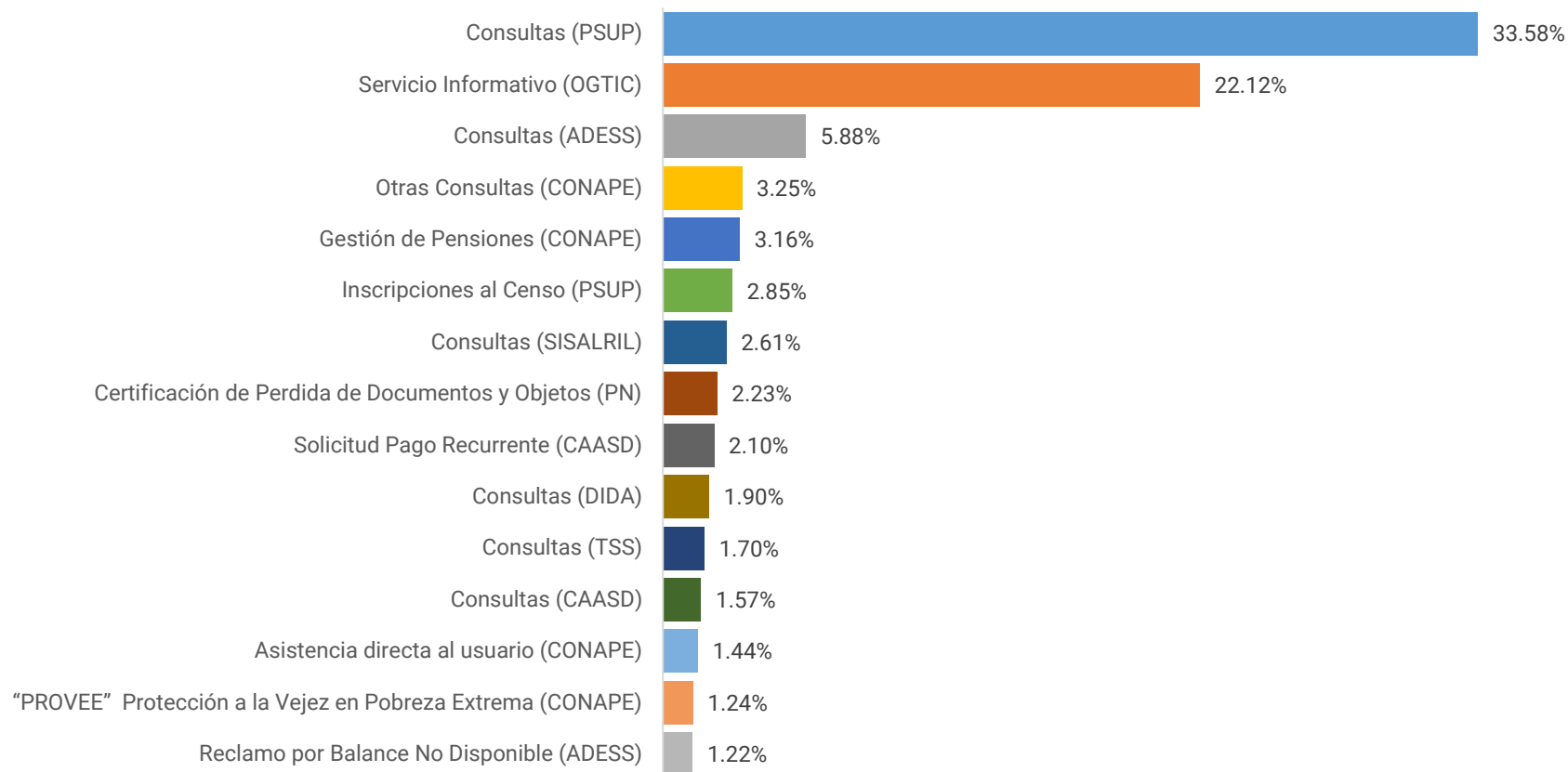
CIUDADANO ATENDIDOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB COLINA CENTRO



* Base: 4,520 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2024.

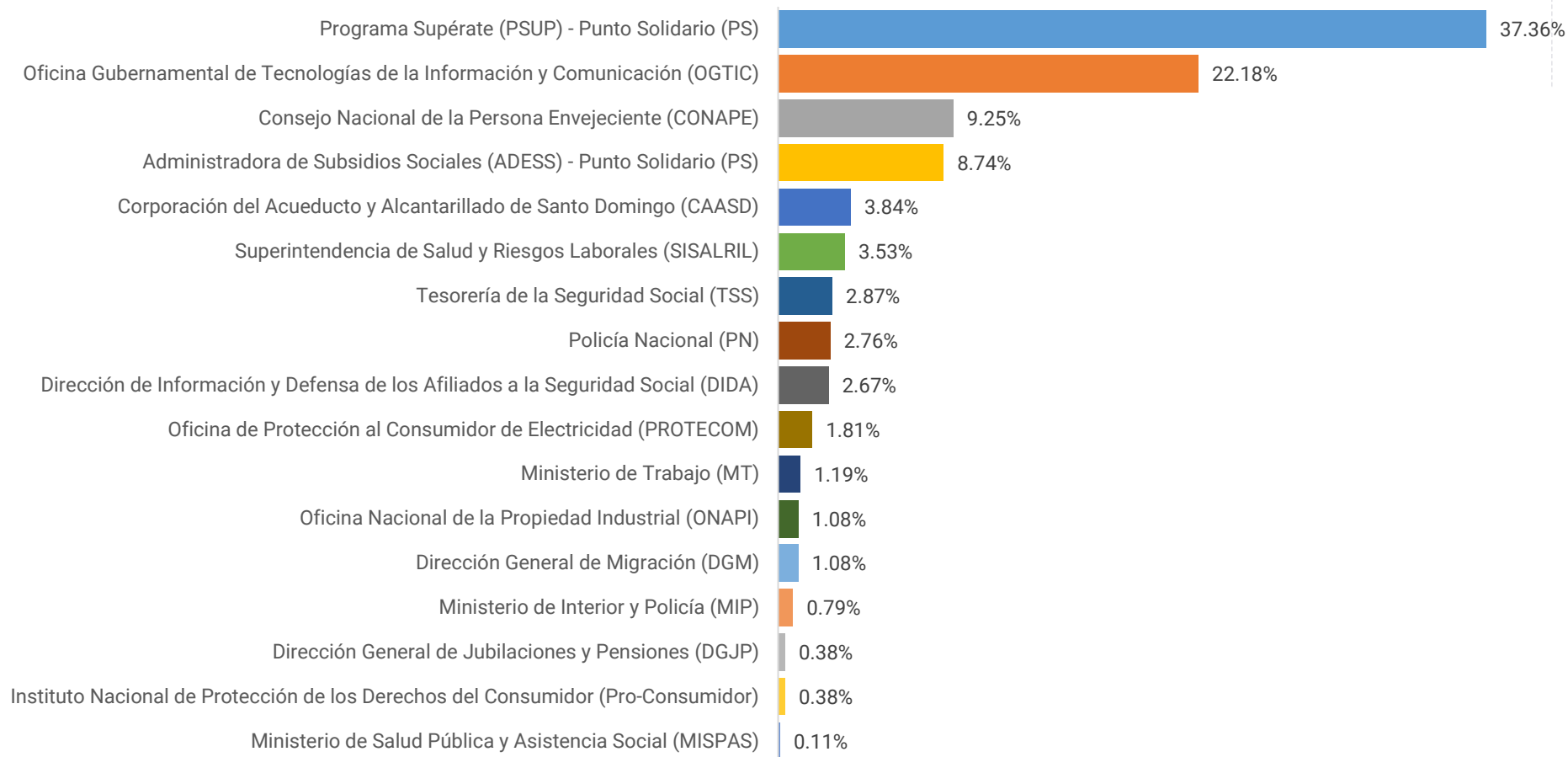
CIUDADANO ATENDIDOS POR SERVICIO

Top 15 del .GOB Colina Centro



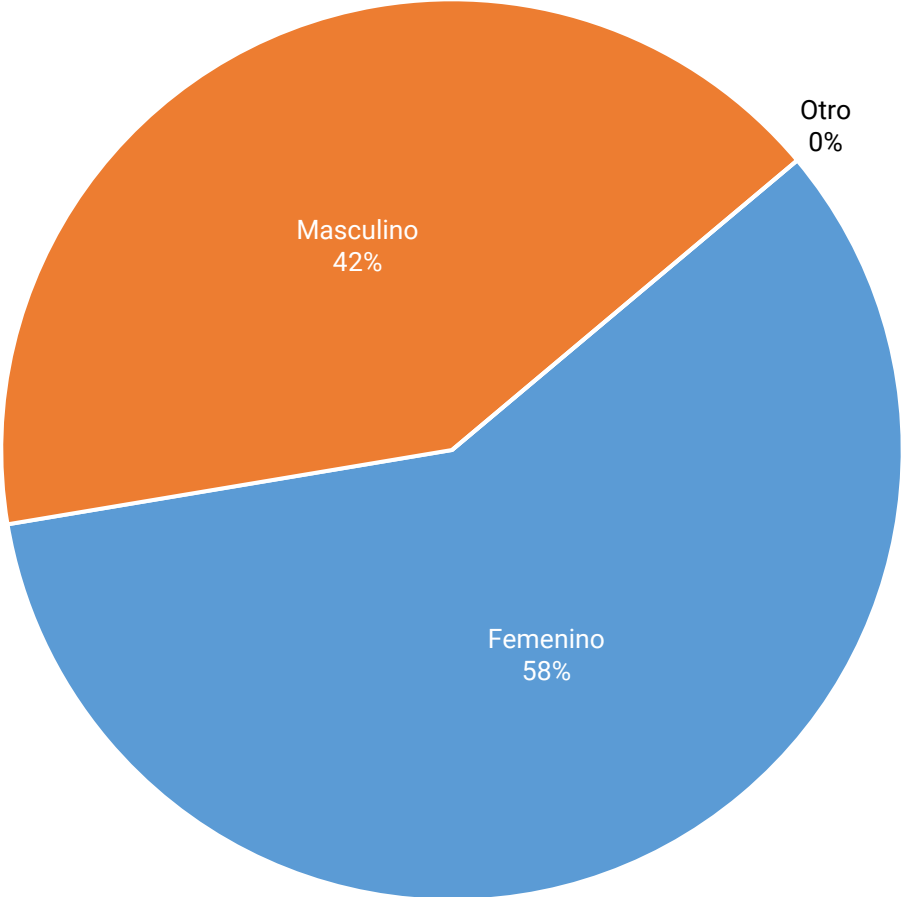
* Base: 4,520 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2024.

SERVICIOS BRINDADOS POR INSTITUCIÓN EN .GOB COLINA CENTRO



* Base: 4,532 Servicios Brindados durante el periodo enero-marzo 2024.

CIUDADANOS ATENDIDOS POR GÉNERO EN .GOB COLINA CENTRO



* Base: 4,520 Ciudadanos Atendidos durante el periodo enero-marzo 2024.



¡MUCHAS GRACIAS!